



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين..



الجهة	جمعية كفاءات الأهلية لبناء قدرات الشباب
الاعتماد	مجلس الإدارة
النسخة	٢
تاريخ الاعتماد	٢٠٢٢/٠٣/٢٣ م
تاريخ النفاذ	من تاريخ الاعتماد
مسؤول المراجعة الدورية	الإدارة التنفيذية - المراجع الداخلي

المادة (١): تمهيد

١. تسري أحكام هذه اللائحة بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
٢. تلغي أحكام هذه اللائحة كل اللوائح التي تم عليها العمل سابقاً.
٣. تضع جمعية كفاءات الأهلية لبناء قدرات الشباب بمنطقة القصيم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.
٤. تشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.
٥. تركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.
٦. للمدير التنفيذي صلاحية إصدار أية تعليمات ضرورية لتنفيذ أحكام هذه اللائحة.
٧. يتم الإعلان عن هذه اللائحة ونشرها عبر الموقع الإلكتروني بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.

المادة (٢): الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

المادة (٣): الأهداف التفصيلية

- ❖ تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ❖ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ❖ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ❖ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ❖ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ❖ حصر خدمات الجمعية للمستفيدين من الفئة النظامية (لمن لديه هوية وطنية).
- ❖ زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

المادة (٤): الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

- ❖ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ❖ تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ❖ نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ❖ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ❖ ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

المادة (٥): القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ❖ المقابلات الشخصية.
- ❖ الاتصالات الهاتفية.
- ❖ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ❖ الخطابات.
- ❖ خدمة التطوع.
- ❖ الموقع الإلكتروني للجمعية.

المادة (٦): الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- ❖ اللائحة الأساسية للجمعية.
- ❖ دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- ❖ دليل سياسة تقديم الخدمات للمستفيدين.
- ❖ طلب مستفيد جديد.

المادة (٧): آلية التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته

- استقبال المستفيدين بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الزائر الوقت الكافي.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

المادة (٨): آلية التأكد من استحقاق المستفيدين

- ❖ التواصل الفعال بإجراء المقابلات الشخصية واستبيانات دراسة احتياجات المستفيد لفهم تطلعاته بدقة عالية لتأكيد توافقها مع أهداف الجمعية.
- ❖ تصميم البرامج التدريبية المخصصة التي تتناسب مع احتياجات المستفيد وتحديد الأهداف المرجوة من البرنامج التدريبي بشكل واضح وقابل للقياس.
- ❖ اختيار طاقم عمل ذو خبرة واسعة لديهم مهارات تواصل فعالة وقادرون على التواصل مع مختلف الفئات العمرية والثقافات.
- ❖ التقييم المستمر وذلك عبر الاختبارات القبلية للتدريب وقياس استفادة المستفيد من البرنامج والتأكد من استحقاقه.

المادة (١١): الأحكام الختامية

١. يعمل بهذه اللائحة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.
٢. تنشر السياسة على موقع الجمعية الإلكتروني لتمكين أصحاب المصلحة من الاطلاع عليها.
٣. تراجع اللائحة دوريًا عند الحاجة من قبل لجنة الرقابة الداخلية وترفع أي تعديلات مقترحة إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.
٤. تعد هذه اللائحة مكملًا لما ورد في أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية، ولا تُعد بديلًا عنها وفي حال التعارض تقدّم أنظمة ولوائح الجهات التنظيمية على أحكام هذه اللائحة.

