سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية البر الخيرية بخميس حرب

الجمعية:

تحت إشراف: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

ترخيص: 481

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بخميس حرب السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل 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.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمراروالتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

الهدف:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين للوصول لرضاهم التام عما تقدمة الجمعية.

المهام:

. 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.

. التركيزعلى عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.

. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

مخرجات الخدمات المقدمة للمستفيدين:

. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك وتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين سواء كان في مقر الجمعية وخارجها.

. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

. المقابلة.

. الاتصالات الهاتفية.

. وسائل التواصل الإجتماعي.

. الخطابات.

. خدمات طلب المساعدة.

. خدمة التطوع.

. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

. اللائحة الأساسية للجمعية.

. دليل خدمات البحث الإجتماعي.

. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

. طلب دعم مستفيد.

آلية التعامل مع المستفيدين:

. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الإستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد على الموظف إحالته لمدير خدمة المستفيدين للإجابة على تساؤلاته و إيضاح الجوانب التنظيمية.

. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الإستفادة والتوقيع عليها و أنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

. اشعار المستفيد بالإطمئنان حيال البيانات المقدمة والتعامل مع الحالات بكل سرية ومهنية.

تم بحمد الله ...

بسم الله الرحمن الرحيم

إحسانكم
جمعية البر بخميس حرب
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٤٨١)

هذا وقد اطلع اعضاء مجلس ادارة جمعية البر بخميس حرب على كافة النقاط والبنود لها وعليه جرى التوقيع ,,,

بيان الموقعين

م	اسم العضو	صفته	الوقت	التاريخ	التوقيع
1	خلف احمد خلف الحربي	رئيس مجلس الادارة	11:30 مساء	2022/5/23	
2	دفين حاوي دفين الحربي	نائب الرئيس	11:30 مساء	2022/5/23	
3	راجح وراد موسى الحربي	المسؤول المالي	11:30 مساء	2022/5/23	
4	موسى حسن موسى الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
5	قليل احمد عبدالله الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
6	محمد عبدالرحمن السيد الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
7	حسن بركات شعوان الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	

** حيث تم اعتمادها ضمن محضر الاجتماع الأول لمجلس الإدارة الجديد بتاريخ 23/5/2022

** كما تم اعتمادها من مجلس الإدارة السابق ضمن محضر اجتماعة الأول للعام 2021 بتاريخ 5/1/2021 وعليه جرى التوقيع