

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية تمكين القيادات للتدريب والتأهيل لسوق العمل



تهييد :

تضييع جمعية تمكين القيادات السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيددين وداعمين ومتطوعين وخالقه، 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 محاية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .وتركت جمعية البر الخيرية بلينة على صيغة العلاقات مع المستفيددين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعيمها بما يكفل حقوق المستفيد

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيددين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية متابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستنيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيددين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

- زيادة ثقة واتماء المستفيددين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- 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 والتتأكد 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 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 المستفيددين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات.
- خدمة النطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

و يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإيهامه معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات 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 فعلى الموظف إحالته لمسئولي البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول 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.
- استكمال إجراءات التسجيل مع أكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.