

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات

لجمعية دعم للبحث والإنقاذ والإغاثة



## تمهيد :-

تضع جمعية **دعم** للبحث والإنقاذ والإغاثة 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 الاداء , 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 باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام :-

تقديم المساعدة 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 .

## الأهداف التفصيلية :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية .
- تقديم المساعدة المتكاملة بأحدث الأساليب والتقنيات .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- سرعة الوصول الى المستفيد لتقديم المساعدة له .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم

الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :-

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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 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 المستفيدين .

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 - المقابلة اثناء المهمة .
- 2- الاتصالات الهاتفية .
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي .
- 4- الخطابات .
- 5- خدمات طلب المساعدة .
- 6- الموقع الالكتروني للجمعية .

### الأدوات المتاحة لمستقبل البلاغات للتواصل مع المستفيدين :

- رقم البلاغات الرسمي ٥٣٧٩٩٨٩٩٧ - .
- المنصة الالكترونية التي استقبل فيها البلاغ مثال ( تويتر – واتساب – سناب شات ) .
- لائحة العمليات المركزية

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء البلاغ بالشكل التالي :-

- استقبال بلاغ المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي لشرح مشكلته .
- التأكد من تقديم المبلغ كافة المعلومات المطلوبة , وعلى مستقبل البلاغ التأكد من صحة معلومات البلاغ .
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى مستقبل البلاغ تحويله إلى مدير العمليات المركزية للإجابة على ما يريد .
- التوضيح للمستفيد بأن بلاغه سيتم تحويله الى اقرب عضو لديه للتوجه لمساعدته .
- تقديم المساعدة اللازمة .



## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم المساعدة بجمعية **دعم** للبحث والإنقاذ والإغاثة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ١/٧ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٤/٥/٨ هـ الموافق ٢٠٢٢/١٢/٢ م (**وتحلّ محلّ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات بجمعية دعم للبحث والإنقاذ والإغاثة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ١/٢ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٣/١٢/١٥ هـ الموافق ٢٠٢٢/٧/١٤ م**).

