

التاريخ:.....

الرقم:.....

المرفقات:.....

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
فرع الوزارة بمنطقة مكة المكرمة
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمشرفة
جدة - حي مشرفة - ترخيص رقم ٣٦٤٥

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مشرفة بجدة

جدة - حي مشرفة - شارع فلسطين - هاتف: ٥٦٦٦٨٧٢٤٧ - ٥٤١٢٢٣١٢٠

SA1980000320608010033473 - الأيبان - 320608010033473



التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

أولاً/ تمهيد:

سعيًا من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مشرفة بجدة لتنظيم علاقتها مع المستفيدين من خدماتها ، بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد، وتشكل أنظمة واللوائح والقوانين والعقود المصدر الأساس في تحديد الحقوق والواجبات وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف.

ثانياً/ الهدف العام:

تقديم دعوة لكافة شرائح المجتمع ذات سرعة وجودة عالية وإنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد والعمل على التحسين والتطوير المستمر.

ثالثاً/ الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب.
2. استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.
3. تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
6. زيادة الثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.

رابعاً/ الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

خامساً/ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

1. المقابلة من خلال زيارة الجمعية.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
4. الخطابات.
5. المتطوعون في الجمعية.



التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

سادساً/ الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
٣. التواصل مع الدعاة والمترجمين للجمعية من خلال تزويد طالبي الخدمة بجوالاتهم وأوقات عملهم.
٤. التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت.
٥. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم.
٦. في حالة رغبة مقابلة أحد المترجمين للجاليات التواصل مع المترجم وأخذ الموعد المناسب والتنسيق للتواصل الموثق.
٧. في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه.
٨. تقديم الخدمة اللازمة.

سابعاً/ آلية التأكد من استحقاق المستفيد:

١. اجراء المقابلة الشخصية.
٢. اجراء البحث الاجتماعي.
٣. احضار تقرير من أبشر.
٤. احضار تقرير وشهادة من التأمينات الاجتماعية.
٥. احضار إفادة من جهة العمل .

