

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الأهلية ببيق

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
4	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
5	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الأهلية ببقين 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 خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل اجراءات الاشتراك في البرامج او الانشطة في ضوء القواعد التي تحددها الادارة من ناحية الفئات العمرية او خلافه حسب البرنامج المزمع اقامته
- تقديم الخدمات المتكاملة للمستفيدين
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء 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

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير .
 - 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
 - الخدمات التي تقدمها الجمعية :-
 - 1- في المجال الرياضي : - تقوم الجمعية بتوفير بيئة رياضية لطلاب المراحل التعليمية المختلفة و تخصيص ايام معينة لكل فئة عمرية بما فيها الشباب و كبار السن.
 - 2- في المجال الاجتماعي تقوم اللجنة باستقبال و تنظيم افراد المجتمع و اقامت برامج مثل ديوانية الحي و بيت الشعر و المجلس و خيمة على اعلى مستويات التجهيز
 - 3- في المجال الثقافي عمل المسابقات و نقيم شراكات و برامج متخصصة مثل نادي المعالي كما تقيم الجمعية دورات في التخطيط و كذلك دورات للمقبلين على الزواج الخ.
 - 4- اقامة برنامج مثل يوم اليتيم و لست وحدك تقدم فيه الهدايا للطلاب الايتام و نسعى جاهدين الى توعية افراد المجتمع بما يعود بالنفع عليهم و على بلادنا الحبيبة.
- اللية استحقاق المستفيد :-
- 1- في المجال الرياضية و الاجتماعية و الثقافية تضع الجمعية شرط الفئة العمرية بحيث يكون تقارب العمر بين اعضاء كل مجموعة و اعتمدنا نظام المراحل الدراسية كأساس لاستقبال الطلاب.
 - 2- عند اقامة برامج مثل يوم اليتيم أو ليس وحدك يتم التأكد من المدارس عن وضع الطلاب الايتام

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 6-خدمة التطوع.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات .
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الاول) في دورته (الاولى) هذه السياسة في 03 /01 /2023 وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

