



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية البر لقرى جنوب (جوار)





جَوَرِ مَكَّةُ

جدول المحتويات

| | |
|---|--|
| ٣ | تمهيد |
| ٣ | الهدف العام |
| ٤ | الأهداف التفصيلية |
| ٥ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين |
| ٥ | الأدوات المتوفرة لموظفي العلاقات العامة للتواصل مع المستفيدين |
| ٦ | ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي |
| ٧ | اعتماد مجلس الإدارة |



تمهيد :-

تضع جمعية البر لقرى جنوب مكة 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 أدائهما 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.

وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خالل وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها ونعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

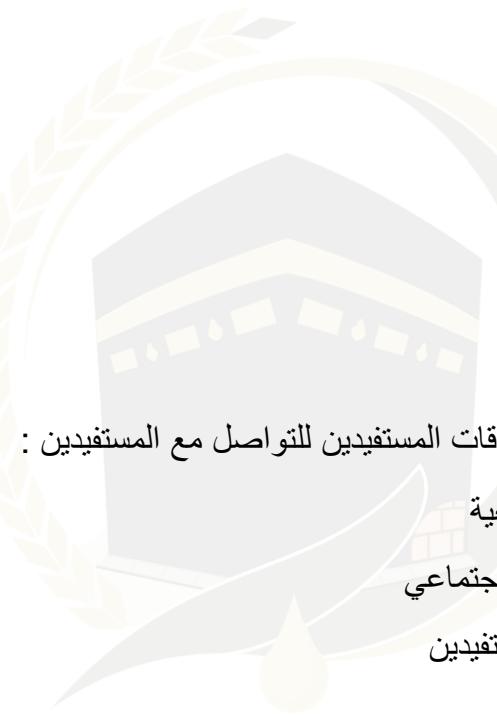


الأهداف التفصيلية :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل 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 تسوّلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 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
 - 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 لارتفاع مستوى 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 أراء المستفيدين



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد





جَوَارِبَ

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة .



جوار

آلية التأكيد من استحقاق المستفيد

يتم التأكيد من استحقاق المستفيد للمساعدة من خلال عدة أمور:

أولاًً: أن تتطبق الشروط الأساسية على المتقدم للجمعية وهي كالتالي:

١. أن يكون المستفيد من سكان النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
٢. أن يكون ضمانه أو التأهيل الشامل من نفس النطاق.
٣. أن لا يكون مسجل في جمعيات خارج النطاق.
٤. أن لا يكون لديه سجل تجاري أو رخصة محل تجاري.

ثانياً: من خلال الدراسة المكتبية بالإطلاع على الإثباتات التالية:

١. الحالة الاجتماعية للمستفيد.
٢. عدد أفراد الأسرة.
٣. مقدار الدخل الشهري.
٤. نوع السكن.
٥. مقدار مبلغ الإيجار في حال كان السكن إيجار.

ثالثاً: الزيارة الميدانية:

بعد الزيارة الميدانية يتم تحديد مدى استحقاق المستفيد للمساعدة أم لا، ويمكن إعادة الزيارة الميدانية مفاجأة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الرابع لعام ٢٠٢٢م سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الذي عقد في تاريخ ٢٠٢٢/٩/٠٧م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً.