

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :-

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
جمعية سمعك لذوي الإعاقة السمعية بمحافظة صامطة
معتمدة من مجلس الإدارة

أولاً: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن العدالة والشفافية وسرعة تقديم الخدمة وجودتها، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المنظمة لعمل الجمعيات الأهلية في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية، سواء كانوا أفراداً من ذوي الإعاقة السمعية أو أسرهم أو الجهات الشريكة.

ثالثاً: المبادئ العامة

العدالة والمساواة: تُقدّم الخدمات لجميع المستفيدين دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو الانتماء أو غيره.
الشفافية: تُعلن الجمعية عن معايير الاستحقاق والخدمات المتاحة بوضوح.
الخصوصية: تُحافظ الجمعية على سرية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا لأغراض العمل.
الرضا والمتابعة: تُقاس درجة رضا المستفيدين بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات.
المساءلة: تُتيح الجمعية قنوات لتلقي الشكاوى والملاحظات وتتعامل معها بجدية.

رابعاً: إجراءات تقديم الخدمات

التسجيل: يقوم المستفيد بتعبئة نموذج طلب الخدمة وإرفاق المستندات المطلوبة.
التحقق: تُراجع الإدارة المختصة الطلبات للتحقق من استيفاء الشروط.
الموافقة: يُعتمد الطلب من الجهة المخولة وفق الصلاحيات المالية والإدارية.
التنفيذ: تُقدّم الخدمة وفق الخطة المعتمدة وبما يحقق أهداف الجمعية.
التقييم: تُقيّم الخدمة بعد تقديمها من خلال نموذج رضا المستفيد.

خامساً: حقوق المستفيدين

الحصول على خدمات ذات جودة عالية.
معرفة معايير الاستحقاق والخدمات المتاحة.
الحفاظ على سرية بياناتهم الشخصية.

حقهم في التظلم أو تقديم شكوى ومعالجتها خلال فترة محددة.

سادساً: واجبات المستفيدين

الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالجمعية.

تقديم بيانات صحيحة ومحدثة.

استخدام الخدمات في الغرض المخصص لها فقط.

سابعاً: قنوات التواصل

مقر الجمعية الرئيسي بمحافظة صامطة.

الرقم الموحد وخط الشكاوى.

البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.

الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي الرسمية.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة 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 ، 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 تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 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:-
المقابلة.

الاتصالات الهاتفية.

١. وسائل التواصل الاجتماعي.
٢. الخطابات.
٣. -خدمات طلب المساعدة.
٤. -خدمة التطوع.
٥. -الموقع الإلكتروني للجمعية.
٦. -مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

□ اعتمدت هذه السياسة بقرار مجلس إدارة جمعية سمعك لذوي الإعاقة السمعية بمحافظة صامطة رقم (١) وتاريخ ٢٠٢٤/١/٩ م.

رئيس مجلس إدارة جمعية سمعك لذوي الإعاقة السمعية بمحافظة صامطة

الإسم : فوز بن علي مدخلي

التوقيع :

