

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الشقائق الخيرية

١٤٤١ هـ - ٢٠١٩ م

تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة في اجتماعه (٤) في دورته (الرابعة)، وتاريخ ١٣/٤/١٤٤١ هـ الموافق ١٠/١٢/٢٠١٩ م



تمهيد

تضع جمعية الشقائق الخيرية بمحافظة جدة 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 الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية الشقائق الخيرية بمحافظة جدة 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 لتقديم البرامج والأنشطة الاجتماعية والاستشارات النفسية والأسرية والتربوية وفق متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

١. تقديم البرامج والأنشطة الاجتماعية المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
٢. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٣. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٤. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن البرامج والأنشطة المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من برامج وأنشطة.
٣. 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.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية البرامج والأنشطة المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر لها المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة الشقائق في إشراك المتطوعين.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات في تقديم البرامج والأنشطة بالشكل التالي:

١. تصميم البرامج والأنشطة وفقا لطلب المستفيدين بتحليل استمارات القياس المتنوعة.
٢. إتاحة الفرصة للتسجيل في رابط ينشر في جميع وسائل التواصل الاجتماعي.
٣. إتمام تقديم البرنامج أو النشاط وفق معايير الجودة المعمول بها في الجمعية.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٤) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في ٢٠١٩/١٢/١٠ م. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعه سابقا.