

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية مساجد للعناية بالمساجد بالجبيل

الفهرس

3.....	التمهيد
3.....	الهدف العام
4-3.....	الأهداف التفصيلية
4.....	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
5.....	الأدوات المتاحة لموظف وحدة المستفيدين للتواصل
5.....	إجراءات التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته
6.....	الاعتماد

أولاً التمهيد:

تضع جمعية مساجد للعناية بالمساجد بالجبيل السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين، وداعمين، ومتطوعين، وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة الأطراف.

وتُشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها، وتبين حالات التقصير في الأداء، 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.

ثانياً الهدف العام:

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

ثالثاً الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عبر عدة قنوات.
4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة، والتحسين المستمر لأداء مقدمي الخدمة.

5. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة، وذلك عن طريق:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين بشكل مستمر.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة الشخصية.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. خدمات طلب المساعدة.
5. خدمة التطوع.
6. الموقع الإلكتروني للجمعية.
7. البريد الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف وحدة المستفيدين للتواصل:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
3. نموذج طلب دعم مستفيد.

إجراءات التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع استفساراته، وإعطائه الوقت الكافي.
2. مطابقة البيانات: على الموظف التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. التحقق من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم.
4. توضيح آلية القرار: يتم توضيح للمستفيد أن طلبه سيرفع للدراسة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا.
5. استكمال إجراءات التسجيل في حال اكتمال الطلبات.
6. تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد بعد استكمال الإجراءات.

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية مساجد للعناية بالمساجد بالجبيل
في اجتماع مجلس الإدارة الأول لعام 2024م المنعقد يوم الخميس بتاريخ 05 شعبان 1445
الموافق 15 فبراير 2024م.