

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات وآلية التأكد من الاستحقاق

تمهيد :

تضع جمعية سبل الأهلية "ماء ومنا" 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 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 :

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد :

- 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- 2- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 3- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- 4- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 5- 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.

الممارسات في تقديم البرامج للمستفيد :

- 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة وتكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج.
- 2- نشر ثقافة تقييم البرامج لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- 3- نشر ثقافة جودة البرامج بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
- 4- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم.

التعامل مع المستفيدين في برامج الجمعية على مختلف المستويات :

- 1- استقبال طلبات الرفع بالبرامج الرعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات.
- 2- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج دون تأخري.



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

- ٣- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة .
٤- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة .
- ٢- الاتصالات الهاتفية .
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤- الخطابات .
- ٥- خدمات طلب المساعدة .
- ٦- خدمة التطوع .
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

- ٨- اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٩- دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين .
- ١٠- توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد .
- ١١- سياسة إدارة المتطوعين .
- ١٢- الاستبانات الإلكترونية



تم اعتماد السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة (الأول) بتاريخ 2025/03/25



رقم التواصل : 0533043440 الايميل : sylll@sylll.com ترخيص رقم (5569)