

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الأخصائيين الاجتماعيين

تمهيد:

تضع جمعية الأخصائيين الاجتماعيين 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 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.

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 ووصولهم 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 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 إنها 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
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مندوبي المكاتب الفرعية












الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. الأدلة واللوائح والسياسات المعتمدة بالجمعية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- وإعطاء المراجع الوقت الكافي للتأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للموظف المعني بطلب المستفيد للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة المعنية والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

التوقيع بالاعتماد

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	د. عبدالرحمن محمد الخراشي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ. عبدالله عبدالعزيز الحجاجي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ. مشعل أحمد الشاعر	المشرف المالي	
٤	أ. أحمد حمد السعد	الأمين العام	
٥	أ. ابراهيم عبدالله العامر	عضو مجلس إدارة	
٦	أ. أفنان عبدالكريم الجميل	عضو مجلس إدارة	
٧	د. جابر بن عويص العصيمي	عضو مجلس إدارة	
٨	د. عبدالعزيز فهد الكلثم	عضو مجلس إدارة	
٩	أ. غادة محمد الحربي	عضو مجلس إدارة	
١٠	أ. غزوى علي العمري	عضو مجلس إدارة	
١١	أ. فاطمة محمد السليم	عضو مجلس إدارة	

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمدت من قبل مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه الخامس والعشرين بتاريخ ٢٩/١٢/٢٠٢٢م

