



جمعية بازل

لخدمة ضيوف الرحمن والمعتمرين

ترخيص رقم: 1000788301

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين ومعاونين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وجميع هذه الأطراف. وتشكل العقود وأنظمة العمل 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. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية، 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 التحسين والتطوير 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 تيسير الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ◆ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

◆ تقديم المعلومات والإجابات بشكل مناسب يتناسب مع تساؤلات المستفيدين من خلال عدة قنوات.

- ◆ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ◆ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
- ◆ زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد.

قنوات التواصل مع المستفيدين

- ◆ المقابلة الشخصية.
- ◆ الاتصالات الهاتفية.
- ◆ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◆ الخطابات الرسمية.
- ◆ خدمات طلب المساعدة.
- ◆ خدمة التطوع.
- ◆ الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ◆ مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين

- ◆ اللائحة الأساسية للجمعية.
- ◆ دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- ◆ دليل سياسة دعم المستفيدين.
- ◆ طلب دعم مستفيد.

إجراءات التعامل مع المستفيد

- ◆ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراته وإعطائه 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ◆ التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها، وهو مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ◆ التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيُرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ◆ استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ◆ تقديم الخدمة اللازمة.