



الرقم: 14 / /
التاريخ: 20 م
الموافق: 20 / /
الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية رقي بمكة المكرمة



تمهيد:

تضع جمعية رقي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هؤلاء الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسية في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثيرات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذوي العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صياغة العلاقة مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 وحصولهم 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 وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

ما تقوم به الجمعية في مجال تقديم خدماتها للمستفيد:

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢) تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- ٣) 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.
- ٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- ٥) 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 آرائهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١) المقابلة.
- ٢) الاتصالات الهاتفية.
- ٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤) الخطابات.
- ٥) الموقع الإلكتروني للجمعية.



الرقم:
التاريخ: 14 / / 20 م
الموافق:
الموضوع:
.....

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة من الوزارة.
- قرارات مجلس الإدارة ومجلس الجمعية العمومية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته مباشرة عن صحتها، وتوقيعه عليها.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع إلى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

- تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.



(٢) جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات الازمة لتقدير المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

- الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
- الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

(٣) تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.

(٤) إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، وينبغي المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

تحتفل آليات التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

(١) آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط الازمة للحصول على الخدمة.

(٢) آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقدير مدى استحقاقه للخدمة.

(٣) آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.



الرقم:
التاريخ: 14 / / 2020
الموافق:
الموضوع:

أهمية آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل و موضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

