سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

بجمعية تاج الوقار لتعليم القرآن الكريم وعلومه بغرب الطائف

بقرار مجلس إدارة جمعية تاج الوقار لتعليم القرآن الكريم وعلومه بغرب الطائف
رقم : (٥) في اجتماعه رقم : (٤) وتاريخ : ١٤٤٦/٦/٢٣هـ الموافق : ٢٠٢٤/١٢/٢٤م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

❁ تمـهيـد :

تضـع جمعيّة تاج الوقارلتعليم القرآن الكريم وعلومه بغرب الطائف السـياسـات والإجراءات التي تنظّم علاقتها بجميع الأطراف : من مسـتفيدين وداعمين ومتطوّعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعيّة وكافّة هذه الأطراف .

وتُشكّل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسيّ في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤوليّة وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جرّاء تنفيذ هذه العقود والخدمات ، بشـكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعيّة . وتركّز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولويّة من خلال وضع آليّة لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار، والتعديل عليها وتعميمها ؛ بما يكفل حقوق المستفيد .

❁ الهـدف العـام :

تقديم خدمة متميّزة للمسـتفيدين من كافّة الشـرائح ، بإتقان وسـرعة وجودة عالية ؛ لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلّباتهم ومقترحاتهم ، والعمل على مواصـلة التطوير والتحسـين التي تتمّ بالتعاون مع كافّة الجهات ؛ للوصـول إلى تحقيق الأهداف ، والوصـول إليهم بأسـهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

❁ الأهـداف التفـصيلية :

◈ تقدير حاجة المسـتفيد وكافّة الفئات المسـتفيدة في الجمعيّة ، من خلال تسـهيل الإجراءات وحصولهم على كافّة الخدمات المطلوبة ، دون عناء ومشقّة .

◈ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونيّة في خدمة المستفيد .

◈ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم ، بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدّة قنوات .

◈ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه ؛ حفاظاً على وقته ، وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .

◈ التركيز على عمليّة قياس رضا المستفيد ؛ كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدّمة والتّحسين المستمرّ لإجراء تقديم الخدمة ، وأداء مقدم الخدمة .

◈ زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعيّة ، من خلال تبنّي أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد ، وذلك عن طريق ما يلي :

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدّمة في الجمعيّة .

٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابيّة جديدة نحو الجمعيّة ، وما تقدّمه من خدمات .

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد ، والتشجيع على ذلك ، والتأكيد على أنّ تقييم جودة الخدمة حقٌّ من حقوق المستفيد ؛ حيث إنّها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدّم خدماتها للمستفيدين الداخليّين أو الخارجيّين .

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إداريّة ؛ للارتقاء بمستوى ونوعيّة الخدمات المقدّمة للمستفيد ، ومحاولة القضاء على معوّقات تقديم خدمات ذات جودة عالية ؛ وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمرّ للخدمات المقدّمة للمستفيد ، من خلال تلمّس آراء المستفيدين .

❁ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١- المقابلة .

٢- الاتصالات الهاتفيّة .

٣- وسائل التواصل الاجتماعيّ .

٤- الخطابات .

٥- خدمات طلب المساعدة .

٦- خدمة التطوّع .

٧- الموقع الإلكتروني للجمعيّة .

٨- مناديب المكاتب الفرعيّة .

❁ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١- اللّائحة الأساسيّة للجمعيّة .

٢- أدلّة إجراءات العمل بالجمعيّة .

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

٣- استقبال المستفيد بلباقة واحترام ، والإجابة على جميع الاستفسارات ، وإعطاء المراجع الوقت الكافي .

٤- التأكّد من تقديم المراجِع لكافَّةِ المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظّف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيّتها وقت التقديم .

٥- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد ، فعلى الموظّف إحالته للمسؤول المعنيّ ؛ للإجابة على تساؤلاته ، و إيضاح الجو انب التنظيميّة .

٦- التأكّد من صحّة البيانات المقدّمة من المستفيد ، والتوقيع عليها ، و أنّه مسؤول مسئوليّة مباشرة عن صحّة المعلومات

٧- تقديم الخدمة اللّازمة .