جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٠

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

١٤٤١هـ – ٢٠١٩م

تمهيد :

تضع جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي (واعي) 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 جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي (واعي) 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 :

١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

جميع الحقوق محفوظة لواعي ٢٠١٩م

٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦- 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 أنها 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١- المقابلة.

٢- الاتصالات الهاتفية.

٣- وسائل التواصل الاجتماعي.

جميع الحقوق محفوظة لواعي ٢٠١٩م

٤- الخطابات.

٥- خدمة التطوع .

٦- الموقع الالكتروني للجمعية.

٧- فروع الجمعية ومكاتبها .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١- اللائحة الأساسية للجمعية.

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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 منها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالتها للإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوع.
- تقديم الخدمة اللازمة .

جميع الحقوق محفوظة لواعي ٢٠١٩م

جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي
مسجلة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٠
المكتب الرئيسي

تم مراجعة واعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٦)

من الدورة الرابعة بتاريخ ١٤٤١/٢/١٧هـ الموافق ٢٠١٩/١٠/١٦م ؛ وتعتبر

نافذة من تاريخه وتعمم على جميع منسوبي الجمعية وفروعها للعلم

والعمل بموجبها .

المشرف المالي	نائب رئيس مجلس الإدارة	رئيس مجلس الإدارة
د. صالح بن عبدالله الشمراني	د. حميد بن خليل الشايجي	عبدالعزيز بن محمد العجلان

جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٠
المكتب الرئيسي

الرياض - حي الياسمين - طريق الثمامة
هاتف : ٠١١٤٩٧٦٦٦٦ - فاكس : ٠١١٤٩٧٢٠٢٠
ص.ب. ١٠٠٣١١ الرياض ١١٦٣٥
info@wa3i.sa

wa3isa
www.wa3i.sa
www.wa3i.store