

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات في الجمعية الخيرية بمركز العالية

إصدار : ٢٠٢٠ م

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

* المقابلة.

* الاتصالات الهاتفية.

* وسائل التواصل الاجتماعي.

* الخطابات.

* خدمات طلب المساعدة.

* خدمة التطوع.

* الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

* اللائحة الأساسية للجمعية.

* دليل خدمات البحث الاجتماعي.

* دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

* طلب مستفيد جديد.

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 من صلاحيتها وقت التقديم.

* في حالة عدم ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

* التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

* التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع 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.

* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي 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.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته التعريفي في دورته الثانية لأعضاء مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ ٢٩/١١/١٤٤٠ هـ

تم الاطلاع على مضمون سياسة تنظيم للعلاقة مع المستفيدين بالصيغة السابقة من قبل مجلس الإدارة وموظفي الجمعية وإقرارها واعتمادها والعمل بهذه السياسة اعتباراً من تاريخ ١٤٤٠/١١/٢٩ هـ وعلى ذلك تم التوقيع وبالله التوفيق

* أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع	ملاحظات
١	يحي مسدف علي حامضي	رئيس مجلس الإدارة		
٢	ماجد احمد علي محرق	نائب الرئيس		
٣	هادي مهدي محمد حبيب	امين الصندوق		
٤	رضاء احمد موسى النعمي	عضو		
٥	هتان ابراهيم عيسى ابوجره	عضو		
٦	ضيف الله حمد علي شعفي	عضو		
٧	عيسى محمد علي اللهاف	عضو		

موظفي الجمعية

م	الاسم	المنصب	التوقيع	ملاحظات
١	محمد ابراهيم محمد هتان	المدير التنفيذي		
٢	حيدر علي منصور جولي	المحاسب		
٣	امين محمد احمد هتان	باحث اجتماعي		
٤	تركي عمر محمد خواجي	امين المستودع		