



الرقم:
التاريخ:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین

لجمعية التنمية الأهلية بالسودة





الرقم:
التاريخ:

جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٥	التعامل مع ضيوف وزوار الجمعية على مختلف المستويات
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.	اعتماد مجلس الإدارة



الرقم:
التاريخ:

تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الأهلية بالسودة 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.

وتركت الجمعية على صيغة العلاقات 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 للمجتمع المحلي من خلال برامج وأنشطة متميزة بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إلى رضا الأهلي بأسهل الطرق .

الأهداف التفصيلية :-

- تقدیر حاجة المجتمع بكلفة الفئات المستفيدة من برامج الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات التواصلي واستقبال المقتراحات واللاحظات في الموقع الإلكتروني دون عناء ومشقة .
- تقديم الانشطة المتكاملة بأحدث الأساليب والخطط .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم برامج للمستفيدين تمكنهم من تفعيل دورهم لنطوير بيئتهم ومهاراتهم
- التركيز على عملية قياس رضا المجتمع كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر .



الرقم:
التاريخ:

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجامعة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم البرامج والأنشطة المقدمة وذلك عن طريق ما يلي :
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المجتمع المحلي عن الخدمات والبرامج المقدمة في الجامعة.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم .
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستهدفين بالبرامج والتشجيع على ذلك والتتأكد على أن تقييم جودة البرامج او الخدمات حق من حقوق لهم 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 لارتفاع مستوى ونوعية البرامج والخطط والفعاليات المقدمة للأهالي ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر من خلال تلمس الأثر .

القوت المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات المقتربات.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-ممثل مراكز النشاط الاجتماعي التابعة للجمعية.



الرقم:
التاريخ:

الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للبرامج
- طلب دعم مقترن أو دراسة إقامة فعالية

ويتم التعامل مع الضيوف والزائرين / على مختلف المستويات بالشكل التالي :-

- استقبال الضيف بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم الضيف كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من صاحب الدعم والاقتراح والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للضيوف بأن مقترنه محل الاهتمام سيرفع للجنة البحث لدراسة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل للضيوف والزوار في حال إقامة فعالية أو أشنطة والتأكد أن المكان يتمتع بوسائل أمن كالكاميرات أو حراس الأمن مع التنسيق في حال إقامة أنشطة خارج مقر الجمعية مع الجهات ذات العلاقة من مركز التنمية بأبها وأخذ موافقة ومراقبة الجهات الأمنية .
- تقديم الخدمة اللازمة بكل جودة وعمل دراسة مخرجات للبرامج .