

الرقم:
التاريخ:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين 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
- اعتماد مجلس الإدارة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

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 الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

الأهداف التفصيلية :-

- تقدير حاجة المجتمع بكافة الفئات المستفيدة من برامج الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات التواصل واستقبال المقترحات والملاحظات في الموقع الالكتروني 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 لتطوير بيئتهم ومهاراتهم
- التركيز على عملية قياس رضا المجتمع كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر .

الرقم:
التاريخ:

- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية 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 الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم .
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستهدفين بالبرامج والتشجيع على ذلك والتأكد 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 للارتقاء بمستوى 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 .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

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

الرقم:
التاريخ:

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للبرامج
- طلب دعم مقترح 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 والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للضيف بأن مقترحه 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 أنشطة 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 ومرافقة الجهات الأمنية .
- تقديم الخدمة اللازمة بكل جودة وعمل دراسة مخرجات للبرامج .