



المدير التنفيذي للجنة التنمية الإجتماعية الأهلية بالبعايث المحترم

نفيدكم أنه تمت موافقة مجلس إدارة اللجنة على لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجنة التنمية الإجتماعية الأهلية بالبعايث ليتم العمل بها حالاً.
للإطلاع وإعتماده والله يحفظكم ...

رئيس مجلس إدارة لجنة
التنمية الإجتماعية الأهلية بالبعايث

شفق بن سالم بن شفق الحربي



لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجنة التنمية الإجتماعية الأهلية بالبعايث



مقدمة

تضع اللجنة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق اللجنة 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 اللجنة. وتركز اللجنة 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 اللجنة 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
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا 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 باللجنة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في اللجنة.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو اللجنة 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 آراء المستفيدين

قنوات التواصل

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الالكتروني للجنة.

بروتوكولات التعامل مع المستخدمين

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولة مباشرة عن صحة المعلومات .



- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

نهاية اللائحة