



سياسة تنظيم العلاقة مع المســتفيدين

تضع جمعية تراميم لترميم منازل الاسر المتعففة - بريدة 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

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.



تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية وتعزيز التماسك الاسري وتحسين مستوى المعيشة كما تحرص الجمعية على التأكد من حصول جميع أفراد الأسرة على المساواة في الفرص والاستفادة من خدمات الجمعية، نؤمن في جمعية تراميم أنّ توفير بيئة آمنة ومستقرة للأسر المحتاجة هو ضرورة أساسية لتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة.

التعريفات

الكلمة (اللفظ)	المعنى بالتوضيح
الجمعية	جمعية تراميم لترميم منازل الأسر المتعففة
الدليل	سياسات وإجراءات الإدارة
السياسة	هي مجموعة من القواعد والتوجيهات والمبادئ التي تحدد الإطار العام لعمل الجمعية وتوجهاتها وتوضح كيفية تنفيذ أهدافها وتحقيق رؤيتها، تهدف إلى توجيه سلوك الموظفين والمديرين داخل الجمعية وضمان التوافق مع القوانين واللوائح الصادرة عن الحكومة أو الجهات المختصة في القطاع غير الربحي
النطاق	هو مجال تطبيق السياسة أو مدى صلاحيتها
المستفيد	هو أي شخص أو جهة تستفيد من خدمات الجمعية
الخدمات	هي جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.
تقييم الخدمة	هي عملية منهجية لجمع وتحليل المعلومات حول جودة الخدمات المقدمة من قبل جمعية تراميم
أدوات التقييم	هي الأدوات والأساليب المستخدمة لجمع وتحليل المعلومات حول جودة الخدمات، مثل الاستبيانات والمقابلات.

السياسات العامة

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

02 تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

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

04 تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

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

06 زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي أو الخارجي

تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

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

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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين



الخطابات



وسائل التواصل
الاجتماعي



الاتصالات
الهاتفية



المقابلة



الموقع الالكتروني
للجمعية



خدمة
التطوع



خدمات طلب
المساعدة

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

دليل خدمات البحث الاجتماعي



اللائحة الأساسية للجمعية



طلب دعم مستفيد



دليل سياسة الدعم للمستفيدين



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 وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول 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.

اعتماد مجلس الإدارة

**تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية تراميم
لترميم منازل الأسر المتعففة - القصيم**

في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته٢.....

المنعقدة بتاريخ...١٤٤٦/١/١٨ الموافق...٢٠٢٤/٧/٢٤

رئيس مجلس الإدارة



شكراً لكم ...