



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات (جمعية الجودة والتميز المؤسسي)



سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

الهدف العام

- تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية للجمعية ومستفيدي الجمعية 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

- 1 تقدير حاجة عضو الجمعية وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2 تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- 3 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4 تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.



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

6 زيادة ثقة وانتماء أعضاء الجمعية العمومية بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة لأعضاء الجمعية وللمستفيد من الجمعية وذلك عن طريق ما يلي:

1 تصحيح المفاهيم السائدة لدى عضو الجمعية العمومية عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

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

3 نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى عضو الجمعية والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق العضو حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

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

5 ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة لعضو الجمعية ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة لعضو الجمعية من خلال تلمس آراء الأعضاء.



القنوات المستخدمة للتواصل مع أعضاء الجمعية والمستفيدين منها:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع أعضاء الجمعية والمستفيدين من خدمات الجمعية:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم لأعضاء الجمعية.



ويتم التعامل مع عضو الجمعية والمستفيد من الجمعية على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال عضو الجمعية والمستفيد من الجمعية 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 لعضو الجمعية والمستفيد من الجمعية فعلى الموظف إحالته للمسؤول المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من مقدم الطلب والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح لعضو الجمعية والمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.