

الآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

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.

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- (1) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- (2) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- (3) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- (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 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:

- (1) المقابلة
- (2) الاتصالات الهاتفية
- (3) وسائل التواصل الاجتماعي
- (4) الخطابات
- (5) خدمة التطوع
- (6) الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- (1) اللائحة الأساسية للجمعية
- (2) الأدلة والإجراءات.
- (3) دليل سياسة الدعم للمستفيدين

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- (1) استقبال الطلبات من المستفيدين او المجتمع فيما يخص البرامج والمشاريع المختلفة التي تقدمها الجمعية او من الجهة المشرفة فنياً (مركز التنمية الاجتماعي).
- (2) دراسة البرامج والمشاريع واعتمادها من جهة الاختصاص والتواصل مع المستفيدين لتنفيذها.
- (3) التأكد من صحة البيانات المقدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- (4) المتابعة المستمرة للمستفيدين والبرامج المقدمة لهم والرفع بالتقارير.
- (5) تقديم الخدمة اللازمة بمهنية واحترافية وعمل استبانة قياس رضى العميل بعدها ودراسة نتائج الاستبانة واتخاذ القرارات والتوصيات اللازمة لذلك.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (1) للعام 2023م، بتاريخ 26/05/1444هـ الموافق 2023/01/19م.