

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء تفاؤل

الإصدار الأول

2024 م / 1446 هـ

معلومات السياسة والآلية

العنصر	البيان
العنوان	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
المسؤول عنها	إدارة المستفيدين
رمز السياسة	خ5
الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	2024
معد السياسة	فريق عمل السياسات
مصدر الوثيقة	منصة أثر
اعتماد السياسة	مجلس الإدارة في اجتماعه رقم 25

الفهرس

م	الصفحة
1	التمهيد
2	الهدف العام
3	الأهداف التفصيلية
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
5	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
6	التعامل مع المستفيد على مختل في المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
7	الإعتماد

تمهيد: -

تضع جمعية مكافحة السرطان الخيرية (تفاؤل) 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. وترتكز 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 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: -

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

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.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

سياسة خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية

الخدمات الموسمية

المادة رقم 10

تدعم جمعية تفاؤل مستفيديها لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة: وذلك من أجل تمكين الأسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له ويتم ذلك من خلال:

1. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.
2. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر المستفيدين الممكن دعمهم وملء نماذج معلومات عن حالاتهم الأسرية ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.
3. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.
4. إمكانية المشاركة المالية في دعم المستفيدين لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
5. متابعة تطور العمل وتحفيز المستفيدين من خلال دعمهم ودمجهم في المجتمع

إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية.

المادة رقم 11

تقوم أقسام الخدمات الموسمية والمشاريع الدورية بتجميع بيانات إحصائية عن الخدمات: مثل تسجيل حجم التبرعات المقيدة للخدمة، وحجم المستفيدين، والتكلفة، وبيانات المستفيدين الشخصية وكم الإنتاج.

سياسة خدمات التنمية والتمكين

المادة رقم 12

توفر الجمعية خدمات التنمية وتمكين المستفيدين لتتحول إلى الاكتفاء، وذلك من خلال برامج تعليمية وتدريبية وصحية تصمم بحسب حاجة المستفيد وبناء على نتائج بحث اجتماعي يركز على البحث عن أفضل الوسائل لتمكين الأسر.

دعم المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة

المادة رقم 13

تدعم جمعية تفاؤل المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة:

وذلك من أجل تمكين الأسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له أو من خلال الدعم.

ويتم ذلك من خلال:

1. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.
2. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر المستفيدين الممكن دعمهم، وملء نماذج معلومات عن المستفيدين ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.
3. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.
4. إمكانية المشاركة المالية في دعم المستفيد لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
5. متابعة تطور العمل وإنتاجية المستفيد

*إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

المادة رقم 14

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل للمستفيدين وذويهم لإعدادهم للمشاركة في سوق العمل وتحقيق الاكتفاء وذلك من خلال تحقق الشروط التالية:

1. أن يكون المتدرب من أفراد الأسرة المسجلة في الجمعية.
2. لا يزيد العمر عن 30 سنة.
3. أن يكون المتدرب أو المشارك في التأهيل جاداً ولديه الرغبة في اكتساب مهارات سوق العمل.
4. أن يكون التدريب والتأهيل ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل.
5. لا تزيد مدة التدريب عن 6 أشهر.
6. عدم إمكانية الحصول على الخدمة من جهات أخرى وعلى الجمعية حصر مثل هذه الجهات وطرق التواصل معها.
7. التحويل عن طريق الجمعية من بداية الحالة.

شروط خدمات التدريب والتأهيل

المادة رقم 15

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل لذوي المستفيدين لإعدادهم للمشاركة في السوق العمل وتحقيق الاكتفاء وذلك من خلال تحقق الشروط التالية:

1. أن يكون المتدرب من أفراد الأسرة المسجلة في الجمعية.
2. لا يزيد العمر عن 30 سنة.
3. أن يكون المتدرب أو المشارك في التأهيل جاداً ولديه الرغبة في اكتساب مهارات سوق العمل.
4. أن يكون التدريب والتأهيل ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل.
- 5- ألا تزيد مدة التدريب عن ستة أشهر.
6. تعبئة نموذج التدريب موضحاً به رأي فريق البحث الاجتماعي.
7. صورة من إثبات الهوية.
8. صورة من آخر مؤهل دراسي.
9. التركيز على جهات التدريب التي لها علاقات شراكة مع الجمعية.

الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

تم اعتماد مجلس الإدارة سياسة تنظيم خدمات المستفيدين في اجتماعهم (25) بتاريخ 9/ 10 / 2024م

الدورة (3) وقرروا العمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية

وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

