



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية تماطف

الخيرية بمنطقة الباحة



تمهيد / تضع جمعية تعاطف الخيرية للخدمات الصحية بالباحة 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 الأداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية , وتركز جمعية تعاطف الخيرية للخدمات الصحية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع الية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام / تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لانجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون من كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب مستفيد.

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 باحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لاجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وائتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني افضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي /

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وماتقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد من ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداء للتقويم والتطوير ولا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
- 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 اراء المستفيدين.



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين /

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين /

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- دليل خدمة البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانتهاء معاملاته بالشكل التالي /

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد في تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف احواله لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وانه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بان طلبه سيرفع للجنة البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مده لاتقل عن أسبوعين.