



جمعية رؤية
لتنمية القدرات البشرية
Vision Association for Human Capability Development

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين
لجمعية رؤية لتنمية القدرات البشرية

• المقدمة :

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدكم بالتنمية، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

• النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية على الرقي بالمجتمع وتوفير ما يلزمهم ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية

• البيان :

١. الأنظمة واللوائح :تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح الخدمات وأنواع هذه الخدمات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المستفيدين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

٢. المستفيدون من خدمات الجمعية :

- الشباب من الجنسين
- الباحثين عن العمل
- ذوي الاعاقات بكافة أنواعها (الحركية-البصرية-السمعية-العقلية)
- الاسرة وتشمل (الإباء-الأمهات-الأطفال)

٣. الخدمات التي تقدمها الجمعية :

- التدريب
- الاستشارات
- التثقيف
- التوعية

• القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٧. البريد الإلكتروني.

• يتم التعامل مع المستفيد عند طلبه للخدمة بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم الذي يرغب في الاستفادة من خدمات وأنشطة الجمعية.
٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. التوضيح للمستفيد بأن سيتم الرد عليه بشأن طلبه بالقبول او الرفض
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

• استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

- ١- تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني وسرعة معالجتها .
- ٢- تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد
- ٣- السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد

- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها :-
 - ١- المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
 - ٢- المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات
 - ٣- . تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
 - ٤- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة الميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.
- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:
 - ١- توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات
 - ٢- عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها غير الوسائل المعتمدة في الجمعية.
- قياس رضا المستفيدين:-
 - ١- رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس إدارة الجمعية (رقم ٣٦) المنعقد بتاريخ ٢٠٢٤/٠٨/٠١م

