

لائحة تنظيم العلاقات مع المستفيدين في جمعية جذا وما ينبع لها

مقدمة :

تضع جمعية ذوي الإعاقة الخيرية بالخرج " جذا " 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 جذا 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 فئات ذوي الإعاقة من عمر سنتين إلى عمر عشر سنوات وأسرهم بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز الخدمات المقدمة لهم أو في 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المختلفة لذوي الإعاقة بأحدث الأساليب وعلى أيدي متخصصين في مجالاتهم المختلفة وفقاً للخدمات التي تقدمها الجمعية .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات ومن ضمنها الهاتف الإرشادي الأسري وقنوات التواصل الاجتماعي المختلفة .
٤. تقديم خدمة للمستفيد من خلال مراكز جذا حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته وتوفيراً لجميع المستلزمات الضرورية لتقديم الخدمة بشكل أفضل .
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والوسائل واستقطاب المتخصصين والمتميزين في مجالاتهم .

تطوير الخدمات للمستفيدين وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن ذوي الإعاقة وقدراتهم .
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات من خلال تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين .
٣. عقد الشركات مع المؤسسات المانحة لتطوير الخدمات المقدمة من خلال الجمعية .
٤. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٥. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام والمراكز والتي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
٦. 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 .
٧. وضع اللوائح والأنظمة المنظمة للعمل داخل المراكز وفروع الجمعية .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة .
٢. الاتصالات الهاتفية .
٣. وسائل التواصل الاجتماعي .
٤. الخطابات الرسمية لأسر المستفيدين وغيرهم .
٥. خدمات طلب المساعدة والاستشارات المباشرة وغير المباشرة .
٦. خدمة التطوع وتنوعها .
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية .
٨. موظفي الجمعية والمراكز التابعة للجمعية .
٩. البريد الإلكتروني للجمعية والمراكز التابعة لها .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. لائحة مركز جذا .
٣. لائحة الموارد البشرية .
٤. طلب دعم مستفيد .

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء إجراءاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة الأوراق الرسمية الخاصة بقبول أبنه من ذوي الإعاقة في مراكز جدا , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للجنة القبول في المركز للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية وغيرها له .
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب منحة تعليمية وخدمية في المركز والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات وأنه الحالة لن تقبل إلا بعد موافقة المجلس على قبولها .
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة القبول في المركز والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تزيد عن أسبوعين .
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

أحكام عامة :

١. على جميع العاملين بالجمعية وما يتبعها مراقبة الله في التعامل مع من أوكلهم الله بالعناية بهم وتقديم الخدمة لهم وبما يرضي الله ورسوله صلى الله عليه وسلم .
٢. جميع العاملين في المركز ووفقاً للاختصاص العمل على تقديم الخدمة لذوي الإعاقة وأسراهم وفقاً للوائح المنظمة لذلك .
٣. تخضع هذه اللائحة للمراجعة بصفة دورية من قبل المجلس وتحدث .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمدت هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في جلسته الـ (٣) للدورة الرابعة المنعقدة يوم
الخميس ٢٠٢٤/٩/١٢م