



قدرة

سياسية تنظيم العلاقة مع المستفيد لجمعية قدرة لرعاية الأشخاص ذوي الإعاقة بالرس

رقم (٢٤٦)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

الهدف من العام:



تقديم خدمة متميزة للمستفـيدين من كافة الشرائح باتقان 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:



- ١ - تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢ - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣ - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤ - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- 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. تقديم أفضل الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - ١ - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ٢ - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - ٣ - 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 الأهداف التفصيلية.



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

- ١ - استقبال المستفيد من قبل الباحث الاجتماعي بلباقة واحترام 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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الباحث الإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٣- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٤- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٥- استكمال إجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات تقديم الخدمة اللازمة.

رئيس المجلس
محمد العوفي



قدرة



[X](#) [Snapchat](#) [Instagram](#) [YouTube](#) @qudra_alrass [0558234446](tel:0558234446) [0163338444](tel:0163338444)

reaaihalrass@gmail.com www.qudra-alrass.org