

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم مؤسسة عبد الله رقيب الرمال لوالديه الأهلين

أولاً: المقدمة

تضع المؤسسة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين مع التقيد بنظام العمل ولوائح وأنظمة المؤسسة، بما يكفل حقوق المؤسسة وحقوق المستفيد. وتحرص المؤسسة بأن يسير العمل بكل مهنية، يحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم.

الأهداف التفصيلية

- تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط.
- الحرص على زيادة ثقة وائتماء المستفيدين للمؤسسة.
- تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات.
- اجراءات تقديم الخدمة للمستفيد.

وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في المؤسسة.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو المؤسسة وما تقدم من خدمات.
- 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.
- 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- البريد الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- اللانحة الأساسية للمؤسسة

- لائحة المستفيدين
- اجراءات قبول المستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- الاستقبال بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يقوم الموظف بالإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات