

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع جمعية ارتقاء التعليمية الإجراءات 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 التصيير 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 الجمعية 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 الشرائح بإتقان 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

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من 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 الخدمة للمستفيد من موقعه متى تيسر ذلك حفاظًا على وقته وتقديرًا لظروفه وتسريعًا لإنجاز 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 من الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد قدر الإمكان، ومن ذلك ما يلي:
 - أ- تحسين وتعزيز مفاهيم المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - ت- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد؛ حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - ث- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي أو الخارجي.
 - ج- 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 المستخدمين

- ١ - المقابلة.
- ٢ - الاتصالات الهاتفية.
- ٣ - وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤ - الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥ - العناوين البريدية الرسمية للجمعية.
- ٦ - الخطابات.
- ٧ - خدمة التطوع.
- ٨ - ممثلو الجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- ١ - اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢ - دليل سياسة الدعم للمستخدمين.
- ٣ - طلب دعم مستفيد.

آليات التعامل مع المستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول أعلى أو أكثر خبرة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لصاحب الصلاحية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين ولا تزيد على ستة أسابيع.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

