جمعية تنمية قدرات خريجي الثانوي

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (1852)

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

المقدمة

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين مع التقيد بنظام العمل ولوائح وأنظمة الجمعية، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد. وتحرص الجمعية 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 وانتماء المستفيدين للجمعية
- تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات

اجراءات تقديم الخدمة للمستفيد:

وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. الموقع الإلكتروني
2. المقابلة
3. الاتصالات الهاتفية
4. البريد الإلكتروني
5. وسائل التواصل الاجتماعي
6. خدمات طلب المساعدة
7. خدمة التطوع

الأدوات المتاحة لإدارة البحث الاجتماعي للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. لائحة المستفيدين
3. 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 موظف/ة البحث الاجتماعي 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 للإدارة التنفيذية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تلقي الخدمة المطلوبة.

ثانياً :سياسة الدعم للمستفيدين

المو افقات

بناءً على موافقة إدارة شؤون المستفيدين وإدارة الجمعية يتم:

1. الموافقة على تلقي خدمات الجمعية الإغاثية والتنموية إذا كان دخل الأسرة 5000 فأقل على أن لاتصرف نقداً.
2. الموافقة على دعم الحالات الأشد احتياجاً .

اجراءات دعم الحالات :

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين عن طريق خطوات التسجيل الآتية:

تقديم المستفيد طلب الخدمة عن طريق:

أ. تسجيل بيانات الحالة في الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية

ب. الحضور الشخصي للحالة في مقر الجمعية

ج. الاتصال الهاتفي

ويتوجب احضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعو.

التسجيل بالجمعية عن طريق مقابلة إدارة المستفيدين للحالة والتأكد من انطباق الشروط:

يتم تعبئة استمارة لدراسة الحالة واستكمال الأوراق المطلوبة مثل:

- تعريف الراتب للأب أو من يعول الأسرة
- عقد الإيجار إن وجد
- اثبات المديونية إن وجد
- الهوية الوطنية/ الإقامة

زيارة منزلية لعمل بحث اجتماعي:

تتم لحالات الأسر ذوي الظروف الخاصة من خلال زيارة منزل الأسرة والوقوف على وضعها الاقتصادي والأسري.

أنواع المساعدات التي تقدم للمستفيدين:

- التعليم
- التدريب
- المنح الدراسية
- الخدمات المساندة
- التوعية والتثقيف.

إلغاء ملفات المستفيدين:

يلغى ملف المستفيد في الحالات التالية:

- إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من جمعية أخرى.
- إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل الحالة ، أو الدخل أو غير ذلك من استيفاء الشروط العامة أو الخاصة.
- إذا ثبت لدى الجمعية وفاة المستفيد.
- إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد يسكن خارج نطاق الجمعية.
- إذا ثبت للجمعية تلاعب في المعلومات والمستندات المقدمة.

جمعية تنمية قدرات
خريجي الثانوي
ترخيص رقم (1852)