



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تمهيد:

تضع جمعية عون للبحث والإنقاذ السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين بما يكفل حقوق كافة الأطراف. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية عن طريق استقبال بلاغاتهم ومتابعتها والتعامل معها باحترافية قصوى والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات ذات الاختصاص للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- الاتصالات الهاتفية.
- الرسائل النصية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- آليات وسياسات استقبال البلاغات.
- دليل سياسة تنظيم العلاقة للمستخدمين.

ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- التأكد من تقديم المستخدم كافة المعلومات المطلوبة.
- استكمال اجراءات البلاغ.
- تقديم الخدمة اللازمة.