



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية العناية بالمساجد السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هؤلاء الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذوي العلاقة مع الجمعية

وتركز الجمعية على صيغة العلاقة 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 شرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الي تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الي طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية:

- تقديم حاجة المستفيد وكافة 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 حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال أفضل المعايير



ما تقوم به الجمعية في مجال تقديم خدماتها للمستفيدين:

- (1) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة من الجمعية
- (2) تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات
- (3) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على تقييم ان جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث إنها للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- (4) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين
- (5) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية جديدة للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آرائهم

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- (1) المقابلة
- (2) الاتصالات الهاتفية
- (3) وسائل التواصل الاجتماعي
- (4) الخطابات
- (5) الموقع الإلكتروني للجمعية

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة من الوزارة
- 2- قرارات مجلس الإدارة ومجلس الجمعية العمومية

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

- (1) استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- (2) التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- (3) في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- (4) تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته كامله ومباشرة على صحتها، وتوقيعه عليها
- (5) التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع الى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن اسبوعين
- (6) استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- (7) تقديم الخدمة اللازمة

خطوات آليه التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

- (1) تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة الى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة الى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة
- (2) جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهيئة الوطنية أو السجل المدني
 - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك
- (3) تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية
 - المعايير المهنية المعتمدة
- (4) اصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد من الخدمة:

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة.

ومن أشهر أنواع هذه الآليات مما يلي:

- (1) آليه الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة
- (2) آليه المقابلة الشخصية: يتم فيها اجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدي استحقاقه للخدمة
- (3) آليه الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه

أهمية آليه التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تساهم آليه التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة الى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها
- تحسين جودة الخدمة المقدمة