



جمعية لآباس
جمعية لآباس الصأية بالقنفذة
— نبض آياة —

سآاسة تنظآم العلاقة مع المسآفآآن لآمعة لآباس الصأية بالقنفذة

جدول المحتويات

- ٢.....تمهيد
- ٢.....الهدف العام :-
- ٢.....الأهداف التفصيلية
- ٣.....القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
- ٣.....الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
- ٣.....ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

تمهيد :-

تضع جمعية لاباس الصءية بالقنفءة السياسات والإءراءات الءة تنظم علاقتها بءممع الأطراف من مسءفءءءن وءاعمءن وملكوعءن وءلافة ، بما يكفل ءقوق الءمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في ءءءء ءقوق وواجبات المءءاعءءن وطريقة أءائها وءبعاء الءقصءر في الءاءء . وءءوء المسؤوءية وطريقة ءسوءة الءلافااء الءة ءنشأ من ءراء ءنفءء هذه العقود والءءماء بشكل يكفل ءمافة الأطراف ءاء العلاقة مع الءمعية .

وءركء ءمعية زائء لءفظ النعمة بأء المسارءة على صءفة العلاقات مع المسءفءءءن ، وءضع لها أولوءة من ءلال وضع آءة لءنظءم هذه العلاقة . مع مرءءءءها باءءمرار والءءءءل عليها وءعمءمها بما يكفل ءقوق المسءفءءءن .

الءءء العام :-

ءءءء ءءمة مءمءزة للمسءفءءءن من كافة الشراءء باءقان وسرعة وءوءة عالة لآنءاز معاملاءهم ومءابعة مءءبلاءهم ومقءرءاءهم والعمل على مواصلة الءطوءر والءءسءن الءة ءءم بالءءعاون مع كافة الءءاء للوءصول إلى ءءقق الأءءاء . والوءصول إءهم بأسهل الطرق ءون الءءاءة إلى طلب المسءفءءءن .

الأءءاء الءءصءءءة :-

- ءءءءر ءءاءة المسءفءءءن وكافة الفءاء المسءفءءة في الءمعية من ءلال ءسهءل الإءراءاء وءصولهم على كافة الءءماء المءلوبة ءون عناء ومشفءة
- ءءءءم الءءماء المءءاملة بأءء الأساءب الاءءرونءة في ءءمة المسءفءءءن
- ءءءءم المءلوماء والإءاباء بشكل ملاءم بما ىءناسب مع ءساؤلاء المسءفءءءن واسءفساراءهم من ءلال عءة قنواء
- ءءءءم ءءمة للمسءفءءءن من موقعه ءفاظا لوقءه وءءءءرا لظروفه وسرعة انءاز ءءمءه
- الءركءز على عملءة قءاس رضا المسءفءءءن كوسءلة لرفع ءوءة الءءمة المءءمة والءءسءن المءءمر لإءراء ءءءءم ءءمة وأءاء مءءم الءءمة
- زءاءة ءءة وانءماء المسءفءءءن بالءمعية من ءلال ءبءن أفضل المعاءبر والممارساء في ءءءءم الءءمة للمسءفءءءن وءلك عن طريق ما ىءل :
- ءصءء المفاهم الساءءة لءى المسءفءءءن عن الءءماء المءءمة في الءمعية .
- ءكوءن انءباءاء وقناعات اءءابءة ءءءة ءءو الءمعية وما ءءءم من ءءماء
- نشر ءءافة ءءءءم الءءمة لءى المسءفءءءن والءءءءء على ءلك والءأكد على أن ءءءءم ءوءة الءءمة ءء من ءقوق المسءفءءءن ءءء أنها أءاءة للءءقوءم والءطوءر لا للءقاب والءءشءءر
- نشر ءءافة ءوءة الءءمة بءن ءممع الأقسام الءة ءءءم ءءماءها للمسءفءءءن الءاءءل أو الءاءرءء
- ابتكار مفاهم وءقنواء ءءارءة للارءقاء بمسءءى ونوعءة الءءماء المءءمة للمسءفءءءن ومءاولة القضاء على معوقاء ءءءءم ءءماء ءاء ءوءة عالة وءلك من ءلال الءطوءر والءءسءن المءءمر للءءماء المءءمة للمسءفءءءن من ءلال ءلمس أراء المسءفءءءن

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

تم اعتماد هذه اللائحة من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٥) بتاريخ (٢٠٢١/٠١/٠١م)