

نقطة تحوّل

لتأهيل وتمكين الأشخاص ذوي
الإعاقة البصرية بالمنطقة الشرقية



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بترخيص رقم
(٢٣٢٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين وآلية التحقق منهم

تمهيد

تضع جمعية نقطة تحول السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس 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 ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

من هو المستفيد؟

هو كل من يستفيد من جمعية نقطة تحول لتأهيل وتمكين الأشخاص ذوب الإعاقة البصرية، من خلال التالي:

1. البرامج التأهيلية المقدمة لذوي الإعاقة البصرية.
2. البرامج الحوارية والفعاليات والمناسبات التي تقدمها أو تنظمها الجمعية.
3. المتبرعين لوجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير ، وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.
4. وجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفعة، وهم المتطوعون في الجمعية.

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.

الأهداف التفصيلية

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة ببسر وسهولة.
2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
3. استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
5. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. 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 المستفيدين:

١. قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
٢. أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب) أو في حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
٣. البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية، وبكل فرع وإدارة.
٤. الأرقام الخاصة بالجمعية وبكل مكتب وإدارة لاستقبال الاتصالات الهاتفية.
٥. التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والمتمثل في إدارتها ومكاتبها المنتشرة.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٧. زيارات منسوبي الجمعية (موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:
١. تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط الالتحاق بالبرنامج)، (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط.
 ٢. يقوم المستفيد بتعبئة الملاحظة أو الطلب أو يسجل في البرنامج الذي يرغب به.
 ٣. يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواءً لدى الرجال أو النساء)

آلية التحقق من المستفيد (الكيف أو الكيفية):

- ١- اخذ الهوية الوطنية.
- ٢- التأكد من الحالة الصحية.
- ٣- أخذ بيانات التواصل والسكن والمعلومات الشخصية.

آلية التحقق من المستفيد ولي الأمر:

- ١- أخذ الهوية الوطنية.
- ٢- أخذ بيانات التواصل والسكن والمعلومات الشخصية.
- ٤- أخذ معلومات صحية عن الكيف أو الكيفية.

في حال وجود شكوى فيتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملابسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الإجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر.