

لائحة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

تمهيد

تضع جمعية حرفة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف من مستفيدين وموردين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعمل الجمعية على تجديد وإيضاح هذه الحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة امام كل منها:

الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الجمعية: جمعية حرفة الاهلية.

السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقات مع أصحاب المصالح.

أصحاب المصالح: كل من له مصلحة مع الجمعية:

١. المستفيدون.
٢. العاملون في الجمعية.
٣. العملاء والموردون.
٤. الجهات الحكومية والأهلية.
٥. القطاع الخاص.

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.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة العميل.

- 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 إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين

وذلك عن طريق:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات جديدة 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. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. البريد الإلكتروني.
٤. وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. الخطابات والفاكسات.
٦. الموقع الإلكتروني.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. لائحة المستفيدين.

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 ٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد، فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي هاتفياً، للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية والقانونية.
 ٤. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة معلوماته.
 ٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.
- وتهدف إلى تنفيذ مجموعة من الإجراءات المرتبطة ببعضها لأداء عملية تقديمها الجمعية إلى المستفيدين وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معروف ومحدد.

أولاً: سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب إتباعها عند تعويض أصحاب المصالح في الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقات التعاقدية مع الجمعية.

مسؤوليتنا:

١. وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة الجمعية مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
٢. بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة.

الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

١. يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية اللازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة من الجهات ذات العلاقة.
٢. أن تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف أصحاب المصلحة.
٣. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من الجمعية، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات.

٤. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح الجمعية.

ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح:

الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.

مسؤوليتنا:

١. إبرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف.
٢. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
٣. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ حقوق الجمعية وأصحاب المصالح.
٤. تسهيل عمليات التبليغ والسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.

ثالثاً: سياسة بناء علاقات جيدة مع العملاء والجهات ذات العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات.

الهدف:

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب المصالح بما فيهم العملاء والمحافظة على سرية معلوماتهم.

مسؤوليتنا:

١. التقيد بالأنظمة المطابقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وميثاق أخلاقيات المهنة.
٢. المحافظة على سرية المعلومات، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات ميثاق أخلاقيات المهنة ودليل الرقابة الداخلية.
٣. سداد المدفوعات في المواعيد المحددة مقابل الخدمات والمواد المستلمة طبقاً لأحكام السداد وشروطه.
٤. احترام وحماية حقوق الملكية لدى الغير.
٥. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

رابعاً: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات.

الهدف:

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

مسؤوليتنا:

١. توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقاً لنشاطاتهم.
٢. إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجمع المعلومات الخاصة بالجمعية.
٣. تحديد ضابط اتصال لكل مجال من مجالات العمل في الجمعية، من أجل الرد على استفسارات المستفيدين.

مهام مركز قياس خدمة المستفيد في الجمعية:

لمركز قياس خدمة المستفيد بالجمعية مهمتان رئيسيتان:

- مهام تنظيمية
- مهام إشرافية.

أولاً: المهام التنظيمية:

- تطبيق رؤية الجمعية المتعلقة بخدمة المستفيد.
- حصر أعداد المترددين على الجمعية بشكل يومي.
- تسهيل إجراءات حصول المستفيدين/ات على كافة الخدمات والتأكد من أن الخدمات تقدم للمستفيدين/ات بسلاسة ودون تعقيدات.
- الإجابة على استفسارات المستفيدين/ات بالعودة لجهة الاختصاص.
- إعداد أدلة الاستخدام للمستفيدين/ات.
- إعداد بيانات إحصائية بأعداد الشكاوى والاستفسارات التي ترد للمركز والموقع الإلكتروني والإجراءات المتخذة بشأنها.
- نشر الوعي والتثقيف في مجالات الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع الجمعية على الإنترنت من خلال صفحة الخدمة وقنوات التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية.

- التأكد من تهيئة علاقات المستفيدين وموظف الخدمة لاستقبال المستفيدين/ات؟
- قياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج والرفع بتقارير دورية عن النتائج للمدير العام.
- تقديم الخدمات المساندة للمستفيدين/ات (التصوير، الاتصال... الخ)
- التنمية المهنية لممثلي/ات خدمة المستفيد.
- تنسيق مقابلة المسؤولين في الجمعية بما لا يتعارض مع الدوام الرسمي وارتباطات المسؤولين.

ثانياً: المهام الإشرافية:

- المسح الميداني اليومي ويُعنى بالنقاط التالية:
 ١. النظام العام.
 ٢. التأكد من وضوح إرشادات تقديم الخدمة في الجمعية.
 ٣. الإشراف العام على سير العمل في موقع تقديم الخدمات التابعة للجمعية.
 ٤. في الحالات الطارئة يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية في حينها ومن ثم الرفع بتقرير عن ماتم للمدير العام للجمعية.
- الإشراف على مكاتب خدمة المستفيد في المواقع التابعة للجمعية.
- الإشراف على نظام تواصل واستقبال شكاوى المستفيدين/ات عبر عدة قنوات (نظام تواصل - قنوات التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني - الحضور الشخصي لمقر الجمعية) ومتابعتها لدى الإدارات والأقسام لحين حلها.
- الإشراف على صفحة مركز خدمة المستفيد على موقع الجمعية وتفعيل تقديم الخدمات من خلالها.