

بنك البلاد / SA ٢٢١٥٠٠٩٩٩١٤٠٨٧١٥٩٠٠٧

تمهید:

تضع جمعية رؤية للإرشاد والتوجيه المهني بجدّة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود وبرامج الجمعية بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية رؤية للإرشاد والتوجيه المهني بجدّة 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.

الهدف العام:

تقديم برامج دعوية وإرشادية متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

- دراسة احتياجات الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
- تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تم دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

الممارسات في تقديم البرامج للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الجمعية وبرامجها.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج دعوية وإرشادية.

٣. نشر ثقافة تقييم البرامج الإرشادية لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج الإرشادية تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
٤. نشر ثقافة جودة البرامج الإرشادية بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين داخليا وخارجيا.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية الإرشادية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم.

قنوات التواصل المستخدمة في التواصل مع الفئات المستفيدة:

١. المقابلة الشخصية
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. الموقع الالكتروني للجمعية
٦. خدمة التطوع

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد شخصيا أو عبر أي وسيلة كانت بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي . وفي حالة عدم توفر الإجابة على استفسارات المستفيد أو عدم وضوح الإجراءات يحال إلى الموظف المختص لتوفير كافة المعلومات المطلوبة.
٢. استكمال إجراءات الخدمة مع اكتمال الطلبات ، سواء كانت ورقية أو الكترونية.
٣. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بمبادرات والبرامج الجمعية دون تأخير.
٤. العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.

٥. صرف المساعدات العينية للمستفيدين من خدمات الجمعية فقط وبما يخدم مبادراتها ، مثل خدمات المسلم الجديد.
٦. تعبئة استبانة رضا المستفيدين على الخدمة المقدمة ، لرفع مستوى الخدمة.

الاعتماد

نص قرار الاعتماد الصادر من اجتماع مجلس الإدارة

تم الاطلاع على هذه اللائحة

مدير البرامج : عمر عبدالرحمن سعيد ثابت

التوقيع :

المدير التنفيذي : مصلح عاطي عمري السلمي

التوقيع :