



جمعية صون الإسكانية
Association Sawn For Developmental Housing

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات في جمعية صون الإسكانية
إصدار: ٢٠٢٢ م

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.....
٤	ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي.....
٦-٥	رحلة تسجيل المستخدم.....
٧	نموذج إقرار المستخدم.....
٨	استبيان قياس رضا المستخدمين.....
٩	اعتماد مجلس الإدارة.....

تمهيد :-

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

وتركز 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.

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 دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

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 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 وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:-

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

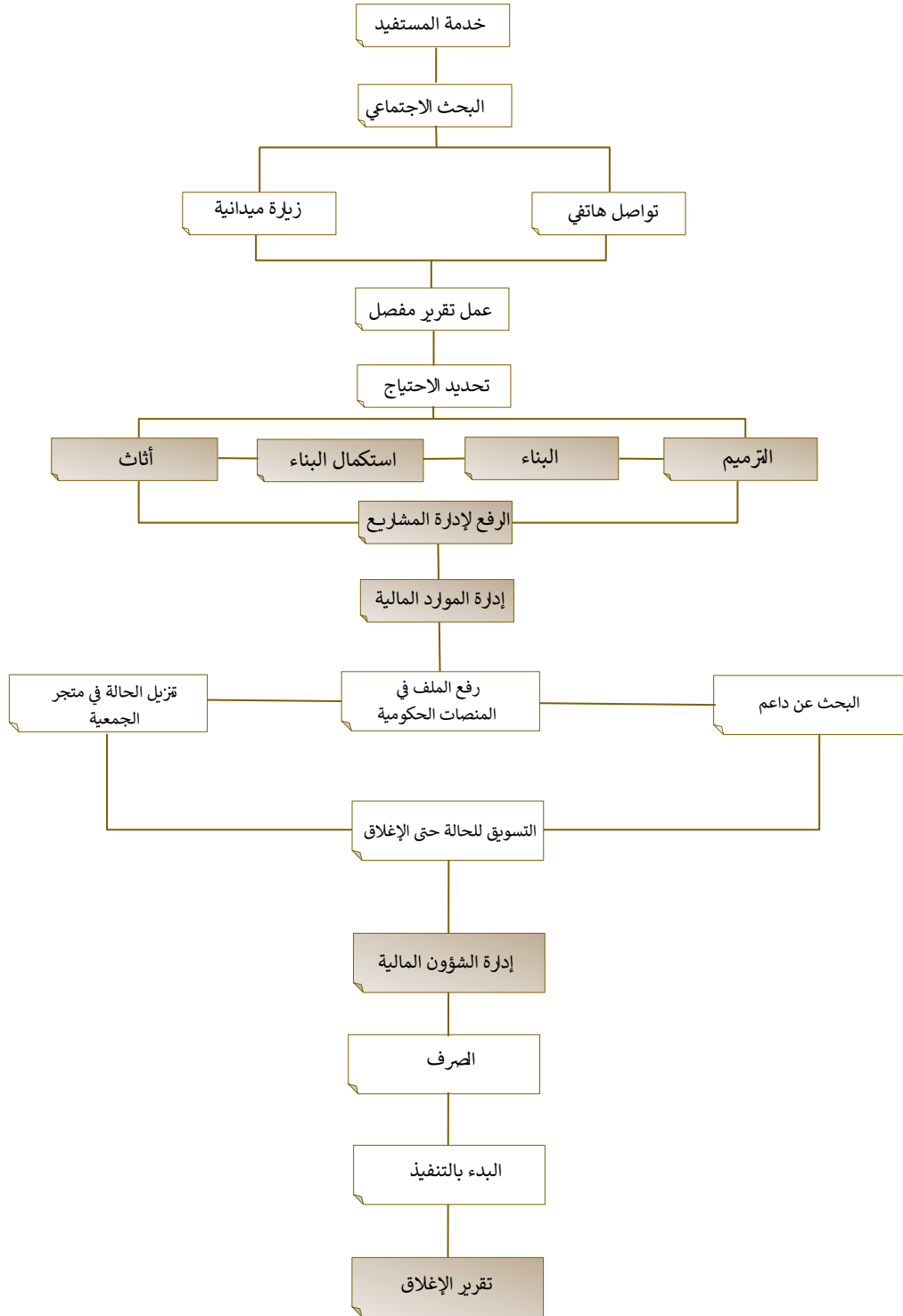
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- جهاز آيباد
- الموقع الرسمي للجمعية

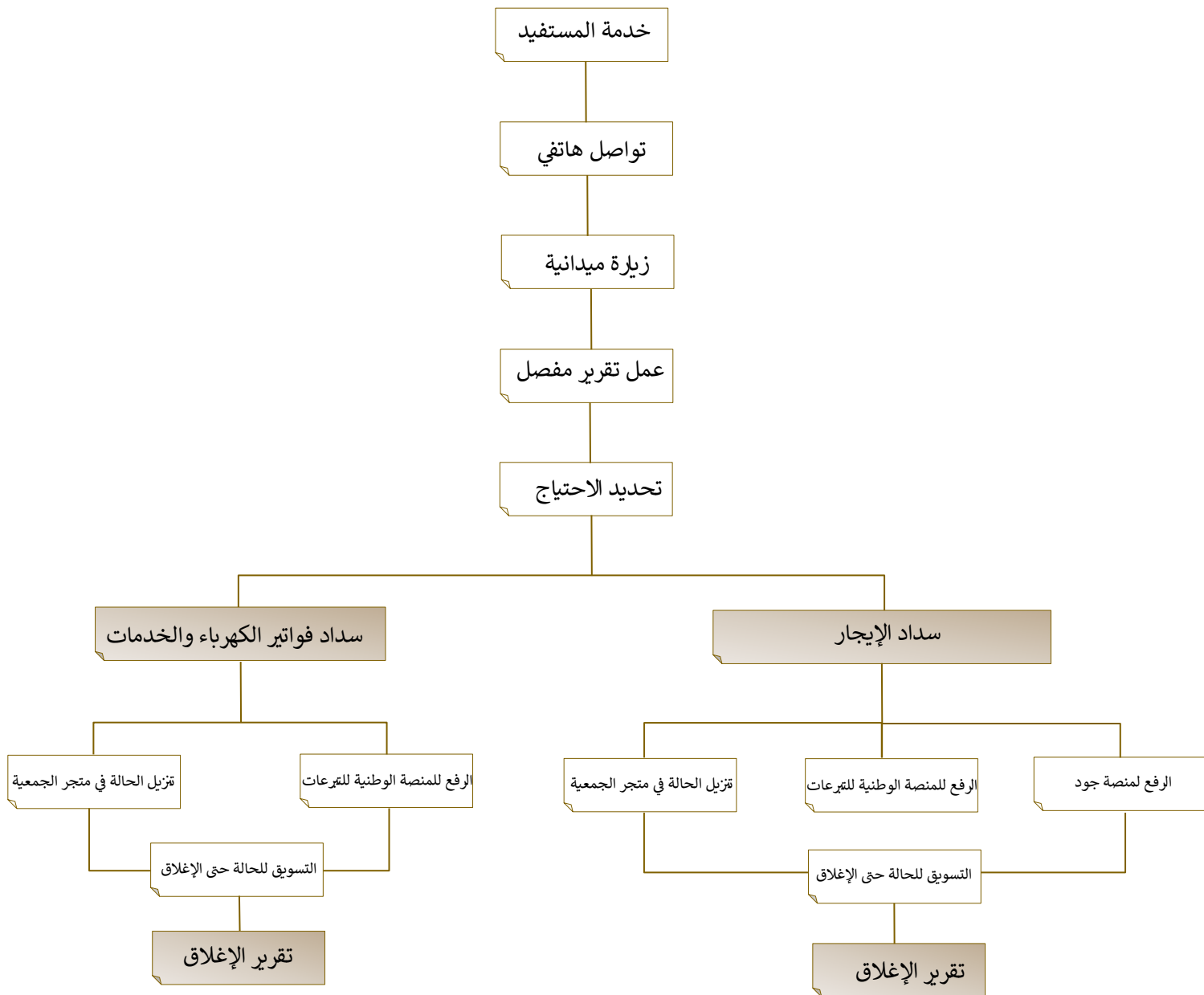
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- 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 طالب 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.

رحلة تسجيل المستفيد في الجمعية في مشاريع الترميم والبناء واستكمال البناء



رحلة تسجيل المستفيد في الجمعية في مشاريع دعم المتعثرين



نموذج إقرار للمستفيد

أقر انا الموقع أدناه: الأستاذ/..... (المالك أو المستأجر)

رقم هوية (.....)

العنوان (.....) رقم التواصل (.....).

على البنود التالية:

(١/٣) الإفصاح عن ملكية المنزل.

(٢/٥) يلتزم المستفيد بإخلاء المنزل والانتقال للسكن المستأجر من الجمعية إذا تطلب ذلك.

(٢/٣) يلتزم المستفيد بعدم التدخل في أعمال الجهة المنفذة وعدم منعة من القيام بأعمال الترميم.

(٣/٣) السماح للجمعية باستخدام السكراب من المواد التالفة للاستفادة منها؟

نعم لا

(٣/٤) ظهور المستفيد اعلامياً؟

نعم لا

(٣/٥) عدم الخروج على البنود المتفق عليها في عقد التنفيذ ولا يلتزم الجهة المنفذة ببنود أخرى يطلبها

المستفيد غير البنود

المذكورة ادناه:

(٣/٦) في حالة التعرض للجهة المنفذة وتأخير المشروع من قبل المستفيد والخلال بالبنود يتم إيقاف

التنفيذ.

انتهى بحمد الله وتوفيقه ونسأل الله العلي القدير التوفيق والسداد

نموذج قياس رضا المستفيدين:

١- ماهي الخدمة التي تم الاستفادة منها ؟

○ استكمال بناء

○ بناء

○ ترميم

○ سداد فواتير الكهرباء والخدمات

○ سداد إيجار

٢- ما مدى رضاك عن التالي :

ممتازة	جيدة	غير مقبولة	
			معاملة الموظف المختص بالجمعية
			معاملة الباحث الاجتماعي بالجمعية
			سهولة إجراءات الجمعية
			جودة الخدمة المقدمة لك
			سرعة تقديم الخدمة بالجمعية
			رضائك عن الخدمة المقدمة إجمالاً

٣- إذا كان لديك أي ملاحظات أو مقترحات أو شكوى ، نسعد بكتابتك لها هنا

.....

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة جمعية صون الإسكانية في الاجتماع (الثالث) هذه السياسة في يوم الثلاثاء

بتاريخ : ١٤٤٣/١٠/٠٩ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٥/١٠ م

وتم اعتماد تحديثها من مجلس إدارة جمعية صون الإسكانية في الاجتماع (الثاني والعشرون) في

يوم الخميس بتاريخ ١٤٤٥/٠٤/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٣/١١/٠٩ م.