

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة:

تضع جمعية كفاءات الأحساء لتنمية الطاقات البشرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين والداعمين والمتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، 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 كفاءات الأحساء على العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

### الهدف العام:

تقديم برامج التأهيل والتمكين والعمل الحر للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف.

### الأهداف التفصيلية:

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

### الممارسات:

- ❖ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة من الجمعية.
- ❖ تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج التأهيل وتمكين والعمل الحر
- ❖ نشر ثقافة تقييم برامج الجمعية لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- ❖ نشر ثقافة جودة البرامج برامج التأهيل وتمكين والعمل الحر بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### قنوات التواصل:

- ❖ المقابلة الشخصية.
- ❖ الاتصالات الهاتفية.
- ❖ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ❖ الخطابات
- ❖ المواقع الإلكترونية للجمعية.
- ❖ أدوات التواصل مع المستفيدين:
- ❖ اللائحة الأساسية للجمعية.
- ❖ الاستبانات الإلكترونية والورقية.

### التعامل مع المستفيدين:

- ❖ استقبال طلبات الرفع بالبرامج التأهيل والتمكين والعمل الحر من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.
- ❖ الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج ودون تأخير.
- ❖ العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة الرابع (4) الموافق 31/12/2022 بجمعية كفاءات الأحساء لتنمية الطاقات البشرية

