

سياسة تقديم خدمات جمعية التنمية الأهلية بترية المستفيدين

الفرس

رقم الصفحة	المحتوى
٣	مقدمة
٣	الغرض من إعداد سياسة خدمة المستفيد المباشر
٣	ما تعتمد عليه جمعية التنمية الاهلية بترية في تقديم خدماتها للمستفيد المباشر
٤	النقاط التي يعتمد عليها التقييم والقياس الدوري في تقديم الخدمة للمستفيد المباشر
٥	الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المستفيد المباشر
٦	دور مجلس الإدارة

مقدمة

تسعى جمعية التنمية الاهلية بتربة إلى تقديم الخدمات التعليمية والتربوية والعلمية والتثقيفية والاستشارية بجميع أنواعها لطلاب الجامعات والدراسات العليا من خلال توفير كافة الوسائل لتحسين حياتهم بشكل أفضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية علمية متكاملة من خلال تقديم البرامج والخدمات التعليمية النوعية الهادفة في مختلف المجالات والتخصصات، وتحرص جمعية التنمية الاهلية بتربة على أن تقدم هذه الخدمات التعليمية بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية المستفيدين علمياً، مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها، والطلاب المستفيدون هم محور خدماتها ومركزها الرئيس لذلك فإن حرصهم وجديتهم والزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء قدراتهم وافكارهم العلمية ومواهبهم.

أولاً: الغرض من إعداد سياسة خدمة المستفيد المباشر:

- ❖ ضمان تقديم مختلف خدمات الجمعية على الوجه الأمثل.
- ❖ تطوير وتطبيق ونشر سياسة موحدة في تقديم الخدمات من خلال وضع المستفيد أولاً.
- ❖ يعتبر موظفي خدمة المستفيدين واجهة الجمعية، وبالتالي فإن هذه السياسة تم تطويرها لتزويد الموظفين بالإرشادات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين معها من خلال:
 - تمكين الموظفين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم عبر مجموعة من القواعد والإرشادات والعمليات المتسلسلة الواضحة .
 - تصنيف الخدمات المقدمة وشروطها والفئات المستحقة.
 - التعرف على واجبات الجمعية تجاه المستفيدين .
 - التعرف على واجبات المستفيد.

ثانياً: ما تعتمد عليه جمعية التنمية الاهلية بتربة في تقديم خدماتها للمستفيد المباشر:

تم اعتماد منهجية PMDpro لإدارة المشاريع، وهي إحدى المنهجيات العالمية المعتمدة والتي تسهم بشكل كبير في إعداد وثائق المشاريع بشكل ممنهج ومنطقي للتدخل في المجتمع، بحيث يمكن قياس العمليات والأنشطة الداخلية والمختلفة ومؤشراتها، وتقييمها، وتطويرها، ونمذجتها.

النماذج الداخلية التي تعمل عليها المنهجية:

نموذج داخلي: دليل أصحاب المصلحة المستفيدين من المشروع (وهم كل من يؤثر أو يتأثر بالمشروع).
نموذج داخلي: تحليل شجري المشكلة والأهداف للمشروع (وهي الطريق للخروج بأهداف المشروع التعليمي على المستويات القريبة المدى والمتوسطة المدى والبعيدة المدى).

نموذج داخلي: صياغة الأنشطة، والتي تؤدي بدورها لتحقيق أهداف المشروع على المستويات الخاصة به.

نموذج داخلي: مصفوفة الإطار المنطقي، وهي الأداة الأهم في المنهجية حيث يعتبر الإطار المنطقي هو المسوغ لتدخلنا لإحداث أثر تنموي في المجتمع، وهو غالباً يكون اللغة المشتركة بين القسم والإدارات العليا على مستوى الإدارة التنفيذية أو على مستوى مجلس الإدارة في المنظمة لعرض المشروع، واعتماده حيث يقدم ملخصاً كاملاً عن كل ما تم ذكره في الأعلى عن المنهجية (الأهداف على جميع المستويات – أنشطة المشروع التي ستحقق النتائج – مؤشرات تحقيق الأهداف – مصادر التحقق من المؤشرات الخاصة بتحقيق الأهداف – الفرضيات والمخاطر الخاصة بالمشروع – موارد المشروع – التكاليف).

نموذج داخلي: الهيكل الإداري للمشروع، ويوضح الأقسام الداخلية والخارجية التي ستعمل على تنفيذ المشروع.

نموذج داخلي: مراحل التخطيط لتنفيذ المشروع، وهذا النموذج يعطي تفصيلاً دقيقاً لتنفيذ أنشطة المشروع الرئيسية والفرعية معتمداً على (النشاط الرئيسي أو فرعي – زمن التنفيذ للنشاط – المسؤول عن التنفيذ – متطلبات التنفيذ – التكلفة المالية للنشاط – مؤشر انجاز النشاط).

نموذج داخلي: المخطط الزمني جانت، حيث يقوم هذا المخطط بعرض بصري لتنفيذ أنشطة المشروع موزعاً على الأيام أو الأسابيع أو الشهور خلال مدة النشاط.

نموذج داخلي: الموازنات المالية للمشروع (المبدئية والمفصلة).

نموذج داخلي: خطة التقييم والمتابعة لأهداف المشروع، ويحتوي على مجموعة من النماذج الفرعية التي من شأنها قياس الأثر التنموي للمشروع.

نموذج داخلي: وثيقة المشروع، وهي الوثيقة الخاصة بتنفيذ المشروع وتشتمل على جميع معلومات النماذج أعلاه، للتوقيع عليها من أطراف المشروع (الشركاء) للعمل بموجبها.

نموذج داخلي: فرص تحسين المشروع، وهو النموذج المسؤول عن الدروس المستفادة في نهاية المشروع، للتحسينات المستقبلية على المشروع في الإصدارات القادمة.

ثالثاً: النقاط التي يعتمد عليها التقييم والقياس الدوري في تقديم الخدمة للمستفيد المباشر:

- ✓ نموذج تقديم الخدمات ويشمل:
 - ❖ احتساب عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - ❖ معدل الوقت لتقديم الخدمات
 - ❖ نسبة الخدمات الجديدة المقدمة وفق استراتيجية الجمعية
 - ❖ الأخطاء في تقديم الخدمات ونسبتها
 - ❖ جودة الخدمات المقدمة للمستفيد
 - ❖ سهولة الوصول للخدمات
 - ❖ المدة الزمنية لتقديم الخدمات
 - ❖ سلوك وكفاءة العاملين مقدمي الخدمات
 - ❖ مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
 - ❖ المرونة والتواصل في تقديم الخدمات
 - ❖ شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في تقديم الخدمات
 - ❖ العدل والمساواة في تقديم الخدمات
 - ❖ مدى الاستجابة لطلبات المستفيدين
- ✓ معالجة شكاوى المستفيدين.
- ✓ الاقتراحات المقدمة من المستفيدين.
- ✓ قياس معدلات رضا المستفيدين.
- ✓ الاستماع لصوت المستفيد (تحويل ملاحظات المستفيدين إلى فرص تحسين للخدمات).

رابعاً: الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المستفيد المباشر:

إدارة البرامج والمشاريع بجمعية التنمية الاهلية بتربة.

خامساً: دور مجلس الإدارة

- ١) اعتماد سياسة تقديم الخدمة للمستفيد المباشر الخاصة بالجمعية.
- ٢) ضبط الإيقاع والتأثير على ثقافة سياسة تقديم الخدمة للمستفيد المباشر في الجمعية.
- ٣) تحديد الطريقة المثلى للتعاطي مع سياسة تقديم الخدمة للمستفيد المباشر في الجمعية.
- ٤) الموافقة على القرارات الهامة التي قد تؤثر على أداء الجمعية في سياسة تقديم الخدمة للمستفيد المباشر.
- ٥) اعتماد تقرير لجنة مراجعة العمل وفق سياسة تقديم الخدمة للمستفيد المباشر بالجمعية وذلك بناء على المعلومات المقدمة بواسطة الإدارة المختصة.