



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بالخشابية

إصدار : ٢٠٢١ م



تمهيد :

تضع جمعية التنمية الاجتماعية الاهلية بالخشابية 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 الأداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية..

وتركز جمعية التنمية الاجتماعية الاهلية بالخشابية على صيغة العلاقات مع المستفيدين , وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية لتقديم ما يفيد المجتمع بكافة مستوياته 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 برامج ومشاريع متنوعة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد لتسجيل والمشاركة.
- 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 انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :



الرقم : /

التاريخ : / / ١٤ هـ

١. اللائحة الأساسية للجمعية

-قسم البرامج والمشاريع

- قسم العلاقات العامة

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع التساؤلات
٢. توجيهه للبرنامج المشاركة فيه أو للحضور لأجله
٣. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة
٤. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٥. تقديم الخدمة اللازمة.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في / / م.