

التاريخ: / / ٢٠م

الرقم: .....

المشروعات: .....

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالروضة

التاريخ: / / ٢٠٢٠م

الرقم: .....

المشروعات: .....

## جدول المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢	جدول المحتويات
٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٤	الأهداف التفصيلية
٥	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٥	ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء خدماته
٦	اعتماد مجلس الإدارة

علاء

التاريخ: / / ٢٠م

الرقم: .....

المشروعات: .....

### تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالروضة 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 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 خدماتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

عبدالله

التاريخ: / / ٢٠٢٠م

الرقم: .....

المشروعات: .....

### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير، والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

عبدالله

التاريخ: / / ٢٠م

الرقم: .....

المشروعات: .....

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات المستفيدين.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للرئيس القسم للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- استكمال اجراءات الخدمة مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.
- تعبئة استبانة رضا المستفيدين على تقديم الخدمة.

مدير

التاريخ: / / ٢٠

الرقم: .....

المشروعات: .....

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالروضة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى لعام ٢٠٢١م المنعقدة بتاريخ ١٤٤٢/٠٧/١٩هـ الموافق ٢٠٢١/٠٣/٠٣م.



عبدالله