



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية رواق الأوراق
ترخيص رقم: 5265

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في لجمعية رواق الأوراق

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية رواق الأوراق السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل واللوائح المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات الأطراف، وحدود المسؤولية، وآلية معالجة أي ملاحظات أو استفسارات.

وتركز الجمعية على صياغة العلاقة مع المستفيدين وإعطائها أولوية من خلال وضع آلية واضحة لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها بشكل دوري وتحديثها بما يكفل حقوق المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة.

الهدف العام:

تقديم خدمات بحثية ومعرفية عالية الجودة للمستفيدين، بدقة وفعالية، مع تيسير الوصول إلى مصادر المعلومات، ودعم الباحثات، ونشر ثقافة القراءة والبحث العلمي، بما يسهم في رفع مستوى المعرفة والإنتاج البحثي.

الأهداف التفصيلية:

- تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات البحثية والمعرفية بسهولة ويسر.
- دعم الباحثات والمهتمات بالمجال البحثي بما يعزز جودة مخرجاتهن العلمية.
- إتاحة التدريب على مهارات القراءة والكتابة والبحث العلمي عبر برامج نوعية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل موثوق عبر قنوات متعددة.
- قياس رضا المستفيدين بشكل مستمر والعمل على تحسين جودة الخدمات.
- تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية عبر الالتزام بالمعايير المهنية في تقديم الخدمة.
- نشر ثقافة القراءة والبحث العلمي وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. اللقاءات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. البريد الإلكتروني الرسمي.
4. وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية.
5. الموقع الإلكتروني للجمعية.
6. خدمة التطوع.



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الأدوات المتاحة للتعامل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات الجمعية.
- دليل استخدام مصادر المعلومات والبحث العلمي.
- دليل سياسة التطوع.
- النماذج والطلبات الخاصة بالخدمات (مثل طلب تدريب، طلب خدمة بحثية، طلب انضمام للمكتبة)

آلية التعامل مع المستفيدين:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على الاستفسارات بوضوح.
- تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات البحثية أو التدريبية.
- التأكد من وضوح الخدمات المقدمة وحقوق المستفيد.
- إشراك المستفيدين في تقييم جودة الخدمات والاستفادة من مقترحاتهم في التطوير.
- الحرص على حماية بيانات المستفيدين والحفاظ على سريتها.
- متابعة احتياجات المستفيدين والعمل على تطوير الخدمات بما يتناسب مع تطلعاتهم.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد مهام وصلاحيات مجلس الإدارة بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بجمعية رواق الأوراق في اجتماع مجلس الإدارة.

الختم:

