



جمعية التنمية الأسرية بمحافظة الملا

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأسرية بالعلا
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (٨١٣)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأسرية بمحافظة العلا السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بين جميع الأطراف مع المستفيدين 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 الأسرية في منطقة تبوك 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 وجوده عالية في إنجاز معاملاتهم متابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير تحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليها بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين من الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

والممارسات لخدمة المستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- نشر ثقافة تقييم والتشجيع على ذلك الخدمة لدى المستفيد.





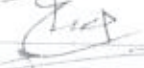




- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين القنوات المستخدمة.

القنوات المستخدمة ل التواصل مع المستخدمين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥- الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية

ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

اعتمدت هذه الوثيقة في اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (٣) المنعقد يوم الأحد
وتاريخ ٢٧/٦/٢٠٢١م

التوقيع	صفته	الاسم
	رئيس الجمعية	سليمان بن محمد المبارك
	نائب الرئيس	فيصل بن عبدالله الريس
	أمين الصندوق	عبدالله بن عياد العرادي
	الأمين العام المكلف	إبراهيم بن حماد الحويطي
	عضو	عايد بن عبدربه السحيمي
	عضو	حسين بن عبدالله شكر
	عضو	عمر بن محمد سليم
	عضو	سامي بن عبدالله الكريم
	عضو	عبدالرحمن بن محمد مطير