



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجماليات بمحافظة بدر



## مقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بدر 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. وترتكز جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجبيل 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 معاملاتهم 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:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات تقليدية ونقنية.
3. استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية.
5. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. 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.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. 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.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط إلكترونية).
٢. أرقام التواصل.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. البريد الإلكتروني للجمعية.
٦. زيارة الجمعية.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

## طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية.
٣. العناية باقتراحات المستفيدين.
٤. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح سترفع عبر برنامج تيسير وسيتم التواصل معهم عند الموافقة عليها.