



عضيد

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني ٢٠٢٣ م



عضيد

المحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
- اعتماد مجلس الإدارة



تهديد

تضع جمعية عضيد للخدمات التطوعية 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 بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية

- تقدير المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
 - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
 - 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 لها.
 - زيادة ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و الممارسات 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.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.



عضيد

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- (١) المقابلة.
- (٢) الاتصالات الهاتفية.
- (٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
- (٤) الخطابات.
- (٥) الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .



عضيد

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجمعية عضيد للخدمات التطوعية رقم ١٨ المنعقدة بتاريخ ٢٠٢٣/٣/١٦ م

أعضاء المجلس:

م	الاسم	المنصب
١	عادل بن علي السويد	رئيس المجلس
٢	فهد بن عبدالرحمن العليان	نائب الرئيس
٣	بندر بن ناصر السلمي	المسؤول المالي
٤	خالد بن عبد الله القصير	عضو
٥	عبد الرحمن بن عبد الله الجمعة	عضو
٦	محمد بن صالح العبودي	عضو
٧	عبد المجيد بن سليمان الرشودي	عضو
٨	عبدالله بن حمد الصقوب	عضو
٩	عبد الإله بن عبدالرحمن الطويان	عضو
١٠	علي بن محمد الروق	عضو
١١	عبدالرحمن بن إبراهيم الشدوخي	عضو

رئيس مجلس الإدارة

عادل بن علي السويد