



المشروعات :

الرقم : / /

التاريخ : / / ١٤

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

في الشرائع بمكة المكرمة

0500831010

012-5244426

012-5235553

@mdshraey1010

mdshraey@gmail.com

www.mdshraey.com

103608010400006 999113944890007 68200623511000

المشروعات :

الرقم :

١٤٤

التاريخ :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في الشرائع بمكة المكرمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه . بما يكفل حقوق الجمعية و حقوق المستفيدين وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء . 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 .
وتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائع 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 :

- 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 الالكترونية في خدمة المستفيد .
- 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 .

المشروعات :

الرقم : / /

التاريخ : / / ١٤

- 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

- المقابلة.

- الاتصالات الهاتفية.

- وسائل التواصل الاجتماعي.

- الخطابات.

- خدمة التطوع.

- الموقع الإلكتروني للجمعية.

- ممثلي الجمعية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات .

- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسئول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .

- التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات

رئيس مجلس إدارة

جمعية الدعوة بالشرائع

د. ستر بن ثواب الجعيد

