



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
الخاصة بجمعية تجهيز لرعاية شؤون الموتى ببريدة
الإصدار الثاني ٢٠٢١م



جدول المحتويات

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

تمهيد :

تضع جمعية تجهيز لرعاية شؤون الموتى ببريدة 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 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.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.

3- وسائل التواصل الاجتماعي.

4- الخطابات.

5- الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين في اجتماع مجلس الإدارة لجمعية تجهيز لرعاية شؤون

الموتى ببريدة بجلسته رقم ٢٠٢١/٤ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٣/٣/٦ هـ الموافق ٢٠٢١/١٠/١٢ م