جمعية أثر لخدمة الأوقاف

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية أثر لخدمة الأوقاف

(النسخة الأولى)

جمعية أثر لخدمة الأوقاف
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مكة المكرمة - ترخيص رقم ١٩٨٤

جدول المحتويات

تمهيد ٣
الهدف العام ٣
الأهداف التفصيلية ٣
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين ٤
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين ٥
طرق التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته ٥
اعتماد مجلس الإدارة ٦

جمعية أثر لخدمة الأوقاف
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مكة المكرمة - ترخيص رقم ١٩٨٤

تمهيد

تضع جمعية أثر لخدمة الأوقاف السياسات والاجراءات 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 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 وإنجاز 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

- تقدير حاجة المستفيد من خلال تسهيل الاجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات بأحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات الكافية لتساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات عدة.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- تسهيل عملية تواصل المستفيد مع الجمعية عن طريق رابط مباشر في الموقع الالكتروني.
- قياس رضا المستفيد لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.

جمعية أثر لخدمة الأوقاف
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مكة المكرمة - ترخيص رقم ١٩٨٤

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد من خلال ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة من حقوق المستفيد، وهي أداة للتقويم والتطوير، لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية، من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١- المقابلة.

٢- الاتصالات الهاتفية.

٣- وسائل التواصل الاجتماعي.

٤- الخطابات.

٥- خدمات طلب المساعدة.

٦- خدمة التطوع.

٧- الموقع الالكتروني للجمعية.

جمعية أثر لخدمة الأوقاف
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مكة المكرمة - ترخيص رقم ١٩٨٤

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية أثر لخدمة الأوقاف في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته السادسة المنعقدة بتاريخ ١٤٤٣/٢/٦هـ، الموافق ٢٠٢١/٩/١٣م.

جمعية أثر لخدمة الأوقاف
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مكة المكرمة - ترخيص رقم ١٩٨٤