



جمعية المسؤولية الاجتماعية  
بمنطقة القصيم

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية المسؤولية الاجتماعية بمنطقة القصيم  
ترخيص رقم (١٣٧٤)

تضع جمعية المسؤولية الاجتماعية بمنطقة القصيم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخالفه، 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

تهدف هذه السياسة إلى 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

- ❖ تقدير حاجات المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ❖ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد.
- ❖ الإجابة على تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ❖ الحرص على تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ❖ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر للخدمة ومقدمها.
- ❖ زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك من خلال:

- ❖ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ❖ تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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.
- ❖ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
- ❖ 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 قياس رضا المستفيدين عن الخدمات واشراكهم في اثناء رسم الخطط والسياسات الخاصة بالجمعية.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات
- خدمة التطوع
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الموقع الإلكتروني للجمعية

## الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب مستفيد جديد

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات إنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال الزوار بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الزائر الوقت الكافي.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٠) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠٢١/١٢/٢١ م.

رئيس مجلس الإدارة



ريم إبراهيم الحسين

