



جمعية التخمية الأهلية برأس تنورة
Social Association in Ras Tanura

سياسة

تنظيم العلاقات

مع المستفيدين





جمعية التنمية الأهلية برأس تنورة
Social Association in Ras Tanura

رقم التسجيل : ٤٠٢٣

تاريخ التسجيل: ١٤٤٣/٠٨/٢٢ هـ

المحتويات

الصفحة	البيان	م
٣	التمهيد - الهدف العام - الاهداف التفصيلية	١
٤	الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين	٢
٤	القنوات المستخدمة لتواصل مع المستفيد	٣
٤	الادوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين مع المستفيد	٤



جمعية التنمية الأهلية برأس تنورة
Social Association in Ras Tanura

رقم التسجيل : ٤٠٢٣

تاريخ التسجيل: ١٤٤٣/٠٨/٢٢ هـ

أولاً / التمهيد

سعيًا من جمعية التنمية الأهلية برأس تنورة لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف و المستفيدين من خدماتها من داعمين و متطوعين و مدعويين و خلفه، بما يحفظ حقوق الجمعية و كافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل و العقود المصدر الأساس في تحديد حقوق و واجبات المتعاقدين و طريقة أدائها و إثبات التصدير في الأداء و حدود المسؤولية و طريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ بما يكفل حماية كل الأطراف .

ثانياً / الهدف العام :

تقديم خدمات لكافة شرائح المجتمع ذات سرعة و جودة عالية و إنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد و العمل على التحسين و التطوير المستمر .

ثالثاً / الأهداف التفصيلية :

- ١- تقدير حاجة المستفيدين و كافة الفئات المستهدفة من الجمعية و ذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب.
- ٢- استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.
- ٣- تقديم المعلومات و الإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة و التحسين المستمر.
- ٦- زيادة الثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.



جمعية التنمية الأهلية برأس تنورة
Social Association in Ras Tanura

رقم التسجيل : ٤٠٢٣

تاريخ التسجيل: ٠٨/٢٢/١٤٤٣ هـ

رابعاً / الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق مايلي :

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

خامساً / القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

- ١- المقابلة و زيارة الجمعية.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
- ٤- الخطابات.
- ٥- المتطوعون في الجمعية.

سادساً / الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين مع المستفيد :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
- ٣- التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت.
- ٤- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراتهم.
- ٥- في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد يتم التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه.