

: الرقم
: التاريخ



المملكة العربية السعودية
جمعية روافد جازان التطوعية
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (١٢٩٣)



جمعية روافد جازان التطوعية
Rawafed Jazan Voluntary Association

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

: الرقم
: التاريخ



المملكة العربية السعودية
جمعية روافد جازان التطوعية
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (١٢٩٣)

تمهيد:

تضع جمعية روافد جازان التطوعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف . 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 جمعية روافد جازان التطوعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها الأولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين .

الهدف العام:

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 الى تحقيق الاهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد .

الاهداف التفصيلية:

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٥- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني افضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمة المقدمة في الجمعية .
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان التقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم التطوير لا للعقاب والتشهير .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

: الرقم
: التاريخ



المملكة العربية السعودية
جمعية روافد جازان التطوعية
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (١٢٩٣)

٥- 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:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- خدمة التطوع
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- قاعدة بيانات المستفيدين من خدمة الجمعية
 - ٢- مقترحات المستفيدين على الموقع الإلكتروني
- تم الاطلاع على مضمون سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بالصيغة السابقة من مجلس الادارة وموظفي الجمعية وإقرارها واعتمادها والعمل بهذه السياسة من تاريخ ١٢/١/١٤٤١هـ وعلى ذلك تم التوقيع.

	نائب الرئيس	مجد عبده حمادي
	المشرف المالي	أحمد عبدالله الامير
	عضوا	عمر بن صليح صلوي
	عضوا	عثمان بن صديق سلطان

رئيس مجلس الإدارة

أ.حافظ يحيى القحطاني

