



جمعية الصديق
لإكرام الموتى

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية الصديق
لإكرام الموتى

المحتويات :

تمهيد

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

اعتماد مجلس الإدارة

جمعية الصديق
لإكرام الموتى

تمهيد

تضع جمعية الصديق لرعاية شؤون الموتى بجازان 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. وترتكز 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 الاجراءات 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 المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية

2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم.

4. نشر ثقافة حودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي

5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين



اعتماد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (2) هذه السياسة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في
2022 / 01 / 01 م .

رئيس مجلس إدارة جمعية الصديق لإكرام

الموتى

عبدالعزیز موسى علي الغامدي

