

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



Handwritten signature in blue ink.

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأسرية بمنطقة تبوك السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بين جميع الأطراف مع المستفيدين 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 .

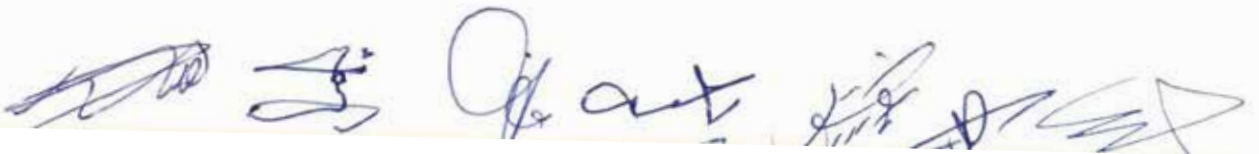
وتركز جمعية التنمية الأسرية في منطقة تبوك على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجوده عالية في إنجاز معاملاتهم متابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير وتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليها بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات و الإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين و استفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين من الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .
- والممارسات في تقديم الخدمة المستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - 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 .
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين القنوات المستخدمة .



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥- الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية .

ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .

