



جمعية التنمية الأهلية
الجامعيين والنزهة وهجر والفردوس



جمعية التنمية الأهلية
بأحياء الجامعيين والنزهة وهجر والفردوس
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص 4024

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

قسم النساء

0507893889

lajnatawasul1@gmail.com

lajnatawasul1



www.twasul.org

قسم الرجال

0504203099

lajnatwasul@gmail.com

@lajnatawasul

تضع جمعية التنمية الأهلية بأحياء الجامعيين والنزهة وهجر والفردوس السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة حقوق هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود والاتفاقيات 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 الأهلية بأحياء الجامعيين والنزهة وهجر والفردوس 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.

٢. الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية، ومتابعة مقترحاتهم والعمل على مواصلة عملية التطوير والتحسين التي تتم مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

٣. الأهداف التفصيلية

- ١- تقدير حاجة كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية 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 المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٥- زيادة ثقة المستفيدين في الجمعية وتعزيز انتمائهم من خلال تبني أفضل المعايير.

٤. رفع كفاءة الخدمة المقدمة للمستفيد وذلك عن طريق:

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن طريق الخدمات المقدمة في الجمعية.

٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمات حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على أي معوقات تعوق دون تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

٥. القنوات المستخدمة للتواصل:

١- الحضور لمقر الجمعية

٢- الاتصالات الهاتفية

٣- وسائل التواصل الاجتماعي

٤- الخطابات

0- الموقع الالكتروني

1- خدمة التطوع

7- المتجر الالكتروني

الاعتماد : تم اعتماد هذه الأئحة بتاريخ ٢٤ / ٠٥ / ١٤٤٣ هـ الموافق ٢٨ / ١٢ / ٢٠٢١ م

رئيس مجلس إدارة الجمعية

الاسم : أحمد بن عبدالرحمن الموسى

التوقيع : 