



المملكة العربية السعودية
جمعية العناية بالمساجد
بمحافظة المجمعة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم ١٧٥٨٣

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ١٨

بتاريخ ٢٠٢٢/١١/١٣ م

رئيس مجلس الإدارة



تمهيد:

تضع جمعية العناية بالمساجد بمحافظة المجمعة 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 ، وتركز الجمعية على العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد من خدمات الجمعية .

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة لطالبي خدمات الجمعية بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وتسهيل الإجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات طالبي الخدمة واستفساراتهم من خلال قنوات متنوعة تناسب الجميع .
- تقديم الخدمة لطالبيها من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.



الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية عن الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام والوحدات التي تقدم خدماتها للمستفيدين .
- 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- نماذج طلب الخدمة
- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لمشرف وحدة خدمة المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات المستفيدين



الرقم
التاريخ
المرفقات

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ،وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من كفايتها وقت التقديم .
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لصاحب الاختصاص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح لطالب الخدمة بأن طلبه سيرفع لصاحب الصلاحية للدراسة والرد عليه بشأن قبوله أو عدمه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- تقديم الخدمة اللازمة.