



المملكة العربية السعودية جمعية الغاط البيئية

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم ١١٦١

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية الغاط البيئية







0545228333











المملكة العربية السعودية

جمعية الغاط البيئية

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم ١١٦١

صفحة الإصدار

قام بإعدادها

التاريخ	التوقيع	الاسم
7.75/1./1		رزان بنت فهد الدغيليب

قام بمراجعتها

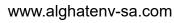
التاريخ	التوقيع	الاسم
7.75/1./1.	(iii)	نعيم بن عبد الله الرشيد

صادق عليها

الاسم		رقم محضر الاجتماع	التاريخ	
مجلس الإدارة		الاجتماع الرابع من الدورة الثا <mark>ني</mark> ة	7.75/1./19	
لاعتماد	1/			

الاعتماد

التاريخ	التوقيع	الاسم
7.75/1./7.	0	خالد بن بطيان العمار
		رئيس مجلس الإدارة







مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم ١١٦١

تمهيد: ـ

تضع جمعية الغاط البيئية 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 الاداء , 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 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 وجو<mark>دة</mark> عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوي<mark>ر</mark> والتحسين التي تتم <mark>با</mark>لتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف, والوصول إليهم بأسهل الط<mark>رق</mark> دون الحاجة إلى ط<mark>لب</mark> المستفيد.

الأهداف التفصيلية: ـ

- 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفسار اتهم من خلال حريعيه العاط البيبية عدة قنوات
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقدير الظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبنى أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلى:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات







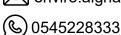












مصرف الإنماء





مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم ١١٦١

- 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 التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت 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 أراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ١) المقابلة.
- ٢) الاتصالات الهاتفية.
- ٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
 - ٤) الخطابات.
 - ٥) خدمات طلب المساعدة.
 - ٦) خدمة التطوع.
- ٧) الموقع الالكتروني للجمعية.
 - ٨) مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

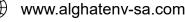
- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي حروية الفاط البيئية
 - دليل سياسة الدعم للمستفيدين Alighat Environmental Society
 - طلب دعم مستفید

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافى.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة . وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.















مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم ١١٦١

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبو عين.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة.



حرعية الغاط السنية



