

١٤٤٢ هـ
٢٠٢١ م



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

تضع الجمعية 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 تقصيرها 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 صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حق 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 حاجة المستفيد من خلال حصوله على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات:

- 1- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 2- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم الجودة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- 3- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- 4- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة في الجمعية، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر من خلال تلمس آراء المستفيدين عبر تقييم الخدمة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1- المقابلة
- 2- الاتصالات الهاتفية
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي
- 4- الخطابات والمراسلات الرسمية
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية

سياسات التعامل مع المستفيد:

- 1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات واعطاءه الوقت الكافي.
- 2- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، ويتم مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- 3- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- 4- التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وقت الحاجة وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- 5- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات، مع تقديم الخدمة اللازمة.

الاعتماد والتعديل والتنفيذ:

تعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق عليها من قبل مجلس إدارة الجمعية ويعتمد العمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها ويبلغ جميع موظفي وأعضاء الجمعية المعنيين ويسري العمل بأي تعديل لاحق بها ابتداء من تاريخ التعديل.

اعتماد مجلس الإدارة

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية الأم المبدعة في اجتماعه يوم الخميس بتاريخ 1442/7/13 هـ الموافق 2021/2/25م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم بجمعية الأم المبدعة وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الالكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

