

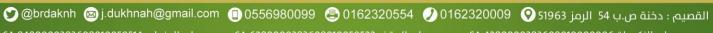
الرقم : ...... التاريخ :

الموضوع:..

		بة ض	بة ماعي <b>خنة</b>
البر الخيرية	١٤هـ المشفوعات:	/	/

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين













الرقم :	التاريخ :	/	/	31 1	المشفوعات :
الموضوع :					

## تمهيد :

تضع جمعية العناية بالمساجد بالقرين 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 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 بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
  - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لها.
  - زيادة ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
    - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
    - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات



حساب الصدقات SA 2080000383608010000914



المشفوعات :	314	1	1	التاريخ :	:;	قم	ŀ

الموضوع:

من الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الحدمة حق من حقوق المستفيد.

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلى أو الخارجى
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1 - المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

● اللائحة الأساسية للجمعية

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين

بدر بن عبدالله الحربي





