

جمعية مشـورة  
ترخيص رقم : 1690



مشـورة  
mashoura

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
لجمعية استشارة لتنمية الاجتماعية (مشورة)

## المادة الأولى: التمهيدي :

تضع جمعية استشارة للتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية 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 التصيير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

## المادة الثانية: الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم 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.

## المادة الثالثة: الأهداف التفصيلية :

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 واستفساراتهم من خلال عدة قنوات  
تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته  
التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة  
زيادة ثقة وانتماء المستفيدين من خلال تبني أفضل المعايير

## المادة الرابعة: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن 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 والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. 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.

### **المادة الخامسة: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :**

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.

### **المادة السادسة: آلية التأكد من استحقاق المستفيدين :**

1. يشترط على الجهة المستفيدة تقديم كافة المعلومات المطلوبة منها وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
2. يشترط على الجهة المستفيدة معرفة استحقاقها من عدمه أثناء التقديم على أي خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية.

### **اعتماد مجلس الإدارة :**

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية استشارة للتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقدة يوم الاثنين بتاريخ 1444/9/5 هـ الموافق 2023/3/27م.