

المملكة العربية السعودية
القصيم - البدائع - 56343 - 2693
8321 طريق الملك عبدالعزيز - الوحدة 4

التاريخ:
الرقم:
المشروعات:
الموضوع:

جمعية إبداع للموهبة
Creative Association For Talent



تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم 1047

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



حساب البلاد
SA071 5000 999 127 12279 0004
حساب الأهلي
SA51 1000 0039 9400 8800 0109

حساب الراجحي
SA70 8000 0167 6080 1848 4443
حساب الإنماء
SA810 500000 6822 888888 3000

info@ibdaa.org.sa
www.ibdaa.org.sa
ibdaasa

+966 16 321 5859
+966 55 897 9799



التاريخ:
الرقم:
المشروعات:
الموضوع:

تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم 1047

تمهيد :

تضع جمعية إبداع 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 جمعية إبداع 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 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.

الأهداف التفصيلية:

- 1) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.





التاريخ:

الرقم:

تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم 1047
(٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم
الموضوع:

من خلال عدة قنوات.

- ٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦) زيادة ثقة وانتماء 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.
- 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 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.





تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم 1047
✓ الاتصالات الهاتفية.

✓ وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ الخطابات.

✓ الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

✓ اللائحة الأساسية للجمعية.

✓ سياسة تنظيم العلاقة مع للمستفيدين.

✓ المقترحات ولها رابط في موقع الجمعية.

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

(١) استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

(٢) التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

(٣) التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

(٤) التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

(٥) استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

(٦) تقديم الخدمة اللازمة.

