

No:.....: التاريخ  
Data :.....: الرقم  
Ref:.....: المرفقات



## سياسة تنظيم العلاقات مع المستخدمين

No:..... التاريخ:  
Data :..... الرقم:  
Ref:..... المرفقات:



## • المقدمة :

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الدعوية إلى التنمية ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

## أ- الأنظمة واللوائح :

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح الخدمات وأنواع هذه الخدمات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المستفيدين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

## • الأهداف :

1. تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية
2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط
3. الحرص على زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية .
4. تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات .
5. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
6. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة القنوات المتاحة .
7. تقديم الخدمات للمستفيد من مواقعهم حفاظا لوقتهم وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمتهم .
8. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة .
9. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

No:..... التاريخ:  
Data :..... الرقم:  
Ref:..... المرفقات:



• القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين :

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

• جودة الخدمات المقدمة :

تحقيق رضا وتوقعات المستخدمين ، والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

• واجبات المستفيد :

- ١- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس .
- ٢- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحديث أو تغيير على حالي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.
- ٣- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

• المسؤوليات :

- ١- تطبيق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستخدمين المسجلين تحت خدمات الجمعية والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- ٢- توعية المستخدمين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.
- ٣- ضمان الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المستخدمين .