



جمعية كاون النسائية
للريادة الشبابية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

مقدمة

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنتطوعين وخالفه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات تقصيرها في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية المخالفات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات وبشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آليات 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 لتحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد من خلال حصوله على كافة الخدمات المطلوبة من 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

- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد من أن تقييم الجودة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- 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 التماس آراء المستفيدين عبر تقييم الخدمة.



جمعية كاون النسائية
للريادة الشبابية

القنوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات والمراسلات الرسمية.
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية.

سياسة التعامل مع المستفيدين

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، ويتم مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وقت الحاجة و أنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات مع تقديم الخدمة اللازمة.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع الأول من السنة الرابعة بتاريخ ١٤٤٥/٢/٩ الموافق ٢٠٢٤ /٧/١٣ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم.

اعتماد مجلس الإدارة			
م	اسم العضوة	المنصب	التوقيع
1	خديجة بنت سليمان باجع	رئيس مجلس الإدارة	
2	جميلة عبد الرحمن محمد البابطين	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	منى بنت حمد العنقري	المشرف المالي	
4	عزيزة عبد الله محمد آل الشيخ	عضو مجلس إدارة	
5	خولة عثمان عبد الله القصبي	عضو مجلس إدارة	
6	تهاني بنت علي باكلي	عضو مجلس إدارة	
7	آلاء بنت عبد العزيز الحسيني	عضو مجلس إدارة	
8	أسماء بنت فريد السويديان	عضو مجلس إدارة	
9	أثير بنت عبد الله الموسى	عضو مجلس إدارة	