



جمعية روافد
لتنمية مهارات النشء بتبوك

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

الإصدار الأول ٢٠٢٢

تم اعتماد سياسة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بجمعية روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥)، المنعقد بتاريخ: ١٤٤٣/١١/٠٥ هـ الموافق: ٢٠٢٢/٠٦/٠٥ م

رئيس مجلس الإدارة:
د. وليد بن إبراهيم الجبلي



مقدمة

تضع جمعية روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك لسياسات 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 روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك 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 السرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب.

الأهداف التفصيلية

تم إعداد هذه اللائحة لتحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

- توفير 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 وتقدير الظروف وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبنى أفضل المعايير.

ممارسات تقديم الخدمة

تتم لممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد 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 جولة الخدمة بين جميع الأقسام الى 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 المباشرة
- الاتصالات الهاتفية على هاتف الجمعية: ٠١٤٤٢٢٥٣٦٧ جوال الجمعية: ٠٥٥٠٥١٢٦٤٢
- وسائل التواصل الاجتماعي: حسابنا على شبكات التواصل Rwafed.org
- البريد الإلكتروني للجمعية: info@rwafed.org.sa
- الموقع الإلكتروني للجمعية: www.rwafed.org.sa
- الخطابات بإرسالها بالبريد الرسمي لعنوان الجمعية:
- جمعية روافد لتنمية مهارات النشء، رقم المبنى: ٤٣٢١، الرقم الفرعي: ٧٨٨٨، الرمز البريدي: ٤٧٩١٣، طريق الملك فهد، حي المهرجان (ب)، تبوك العنوان المختصر: KGAG4321
- خدمة التطوع عن طريق منصة التطوع الوطنية أو عن طريق موقعنا الرسمي.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- الخطة التشغيلية لبرامج وأنشطة الجمعية للفئات المستهدفة

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

- لستقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي..
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمن يكمل الإجابة عن تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.