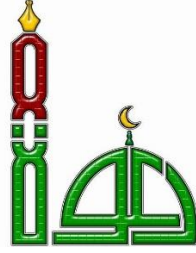


جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِشَادَةِ وَقَعِيَّةُ الْجَالِيَّاتِ بِقَرْيَةِ الْحُسَيْنِيِّ وَالنُّجُوعِ



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع العاشر

يوم السبت بتاريخ ١٩ / ٧ / ١٤٤١ هـ الموافق ١٤ / ٣ / ٢٠٢٠

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وبعد:

فقد أقرّ مجلس الإدارة لجمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية الدعوة في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٩/٧/١٤٤١ هـ الموافق ١٤/٣/٢٠٢٠ م ورقم (١٠)

تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع السياسات والإجراءات التي تنظم علاقته بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق جمعية الدعوة 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 جمعية الدعوة.

وتكز جمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع على صيغة العلاقات مع المستفيدين، ويضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين 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.

الأهداف التفصيلية

- تقدير كافة الفئات المستفيدة في جمعية الدعوة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه.
- التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بجمعية الدعوة من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في جمعية الدعوة.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو جمعية الدعوة وما يقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.