



تالغا

TALGA

جمعية التنمية المستدامة

The Sustainable Development Association

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## بسم الله الرحمن الرحيم

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### المادة الأولى

تضع الجمعية 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 الجمعية 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.

### مقدمة

### المادة الثانية

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين والشركاء 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 التي أنشئت من أجلها الجمعية.

### الهدف العام

### المادة الثالثة

## 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
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته متى كان ذلك متاحاً.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

### المادة الرابعة

تسعى الجمعية لزيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

## ممارسات تقديم الخدمة للمستفيدين

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية متى استدعى الأمر ذلك.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات ونشاطات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخلياً أو خارجياً.
5. 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.