



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في جمعية البيئة بالمدينة المنورة





تمهيد:

تضع جمعية البيئة بالمدينة المنورة 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 وتأثيرات 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 البيئة بالمدينة المنورة على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير 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 وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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 إنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١ زيارة الجمعية.
- ٢ الاتصالات الهاتفية.
- ٣ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤ الخطابات.
- ٥ البريد الإلكتروني للجمعية.
- ٦ الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتوفرة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١ اللائحة الأساسية
- ٢ لائحة الموارد البشرية.
- ٣ اللائحة المالية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١ استقبال المستفيد ببلاءة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢ المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية.
- ٣ الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز.
- ٤ تقديم الخدمة الالزامية.
- ٥ مناقشة الإشكالات التي لها صفة العمومية في مجلس الإدارة ووضع الحلول المناسبة.
- ٦ التعديل في الخدمات والبرامج بما يتناسب مع أوقات وظروف المستفيدين وبما لا يتعارض مع أنظمة ولوائح الجمعية.





٧. قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.

اعتماد مجلس الإدارة:

الحمد لله والصلوة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية البيئة بالمدينة المنورة في اجتماعه رقم: (٢٥-٤٧-١١) بتاريخ: (١٤٤٦/٠٧/٠٥) الموافق: (٢٠٢٥/٠١/٠٥) على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین وقرر اعتمادها، وتعتبر نافذة من تاريخها وتعمم على جميع منسوبي الجمعية للعلم والعمل بها.

رئيس مجلس الإدارة

د. طه محمد هاشم الغزي

