



# 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 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 البيئة بالمدينة المنورة 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 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، 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 انجاز 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.



٧٠٠٠٠٠٤٩٧٠٠

SA



madinah\_eco



0505304076



madinah.eco@gmail.com

- madinah.eco@gmail.com**



٧ قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.

## اعتماد مجلس الإدارة:

**الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده**

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

**رئيس مجلس الإدارة**

**د. طه محمد هاشم الغزي**

