



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

الإصدار الأول

١٤٤١هـ - ٢٠١٩م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعددها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة
			اللجنة التنفيذية	

المحتويات:

الصفحة	الموضوع
٠٢	الإصدارات
٠٣	الإعداد
٠٤	المصطلحات
٠٥	المقدمة
٠٥	الأهداف
٠٥	النطاق
٠٥	نهجنا في خدمة المستفيد
٠٦	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٠٧	خطوات خدمة المستفيد أثناء مراجعته للجمعية
٠٧	التزامنا تجاه المستفيدين
٠٩	التزام المستفيد تجاه الجمعية
٠٩	النفذ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعددها	إدارة التميّز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

الإصدارات

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	الإعداد	المراجعة	الاعتماد	تاريخ الاعتماد
الأول	٢٠١٩/١١/٠١	التميّز المؤسسي	اللجنة التنفيذية	مجلس الإدارة	٢٠١٩/١٢/٢٥

نبذة عن الإصدار الأول

عند إعداد هذه السياسة تم الاعتماد على أفضل الممارسات في الجمعيات المماثلة.

تنبيه:

إن هذه الوثيقة مراقبة إلكترونياً. ويعتد فقط بالنسخ الورقية المطابقة في رقم الإصدار مع ما هو منشور في المكتبة الالكترونية للسياسات والإجراءات.

يجب تحديث هذه الوثيقة بعد مضي (٣٦) شهراً على تاريخ الاعتماد على الأكثر.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعدّها	إدارة التميّز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

الإعداد			
الاسم	الوحدة التنظيمية	التاريخ	التوقيع
أ. عبدالعزيز بن علي السبيعي	التميّز المؤسسي		
المراجعة			
م. خالد بن ناصر الغنام	مجلس الإدارة		
أ. منصور بن محمد المقرن	مجلس الإدارة		
أ. عمر بن إبراهيم العوشن	مجلس الإدارة		
أ. محمد بن عبدالرحمن المشاري	الإدارة التنفيذية		
الاعتماد			
أ.د. خالد بن علي الوزان	مجلس الإدارة		
د. محمد بن عبد العزيز الشريم	مجلس الإدارة		
أ. عمر بن إبراهيم العوشن	مجلس الإدارة		
د. محمد بن عبدالله المهنا	مجلس الإدارة		
د. عبد العزيز بن عبد الله المقبل	مجلس الإدارة		
م. خالد بن ناصر الغنام	مجلس الإدارة		
أ. عوض بن علي الجميلي	مجلس الإدارة		
أ. حماد بن عبدالرحمن العمر	مجلس الإدارة		
د. خالد بن محمد الحسن	مجلس الإدارة		
أ. منصور بن محمد المقرن	مجلس الإدارة		

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

نسخة مراقبة إلكترونياً	نوع النسخة		رقم التعديل	الأول	رقم الإصدار
٢٠١٩/١٢/٢٥	تاريخ الاعتماد		تاريخ التعديل	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ الإصدار
مجلس الإدارة	اعتمدها	اللجنة التنفيذية	راجعها	إدارة التميز المؤسسي	أعدتها

المصطلحات:

المصطلح	المعنى
السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة
الجمعية	جمعية بر الوالدين (أبرار)
الجمعية العمومية	الجمعية العمومية لجمعية بر الوالدين أبرار
مجلس الإدارة	مجلس إدارة جمعية بر الوالدين (أبرار)
النطاق	نطاق تطبيق السياسة أو الملتزمين بهذه السياسة
المستفيدين	المستفيدون من خدمات الجمعية
أصحاب المصلحة	الشركاء والمانحين والمتبرعين والموردين وجميع المتعاملين مع الجمعية ومرتبطة مصالحهم بها

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعدتها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

مقدمة:

تركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستخدمين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستخدمين.

الأهداف:

تهدف هذه السياسة إلى تحديد وتنظيم العلاقة مع المستخدمين لتقديم 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 ، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع الأعضاء والموظفين والمتطوعين ومقدمي الخدمة والمستخدمين.

نهجنا في خدمة المستخدم:

- ✓ تقدير حاجة المستخدم وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية لتسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ✓ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستخدم.
- ✓ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ✓ تقديم خدمة للمستخدم في موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه ولسرعة انجاز خدمته.
- ✓ قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة له والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة.
- ✓ رفع ثقة المستخدمين بالجمعية وكسب ولائهم من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعدتها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم 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.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين

▪ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

١. المقابلة
٢. الخطابات
٣. صندوق الاقتراحات
٤. الاتصالات الهاتفية
٥. وسائل التواصل الاجتماعي
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعددها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

خطوات خدمة المستخدم أثناء مراجعته للجمعية

١. استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المستخدم كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول الاتصال المؤسسي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة لا تزيد عن أسبوعين
٦. استكمال اجراءات التسجيل بعد اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

التزامنا تجاه المستخدمين:

١. نحترم قيمكم الثقافية والنفسية والاجتماعية واتجاهاتكم الشخصية.
٢. نقدم برامجنا وخدمتنا بصرف النظر عن العرق أو اللون أو الأصل أو الجنس أو العمر أو الحالة الصحية والجسدية.
٣. نركز على فهم وتلبية احتياجاتكم، ونبذل أقصى الجهود الممكنة لتقديم نطاق عريض من خيارات البرامج والخدمات المميزة التي صممت من أجلكم.
٤. نتعامل معكم بكل اهتمام واحترام ولطف، وبطريقة ودية ومهنية في جميع الأوقات.
٥. نتحلى بالشفافية والمصداقية والحيادية في تقديم برامجنا وخدمتنا.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعدتها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

٦. لدينا فريق عمل من الموظفين الكفاء المدربين والمختصين، يتمتعون بالمعرفة ويبدلون أقصى ما يوسعهم لخدمتكم بشكل أفضل.
٧. نقدم لكم بتفاصيل ومعلومات واضحة عن برامجنا وخدماتنا الاجتماعية وأهدافها، ومواقع وأوقات تقديمها، وإجراءات التسجيل فيها.
٨. نقدم برامج وخدمات متميزة تعتمد على مستويات الجودة والفاعلية مع الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية والمهنية على أيدي خبراء واستشاريين ومدربين مرخصين ومؤهلين وذوي خبرة.
٩. نوفر الخصوصية والبيئة الآمنة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمتنا بشكل متميز.
١٠. نرد على استفساراتكم بأسلوب دقيق، ونزودكم بالمعلومات والتوجيهات والإرشادات اللازمة.
١١. نحترم دوماً حقكم في الخصوصية والسرية التي يكفلها لكم القانون وأخلاقيات العمل المهني فيما يتعلق بالبيانات والمعلومات التي نحصل عليها منكم، وتشكل جانباً ضرورياً من جوانب تقديم خدمتنا.
١٢. نضمن لكم الا يطلع على بياناتكم الشخصية سوى موظفي الجمعية المختصين، والأشخاص المخول لهم مقابلتكم.
١٣. نؤكد على الأخذ بآرائكم واقتراحاتكم الوجيهة والقيمة لتطوير وتحديث برامجنا وخدماتنا.
١٤. نلتزم بتلقي ومعالجة الشكاوى وتصحيح الأخطاء من خلال إجراءات فعالة.
١٥. نستقصي انطباعاتكم، ونقيس مستوى رضاكم على فترات دورية منتظمة مع إجراء تقييم ذاتي داخلي للبرامج والخدمات المقدمة بهدف تحسينها.
١٦. يحق لكم تقديم أي ثناء أو ملاحظات أو اقتراحات أو شكوى حول كفاءة برامج وخدمات الجمعية وأداء موظفينا بالاتصال المباشر على الرقم (٠٥٩٨٧٨١١١٠) أو إرسال رسالة على البريد (info@abrar.org) ودون أدنى مسؤولية تترتب على ذلك .

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

رقم الإصدار	الأول	رقم التعديل	نوع النسخة	نسخة مراقبة إلكترونياً
تاريخ الإصدار	٢٠١٩/١١/٠١	تاريخ التعديل	تاريخ الاعتماد	٢٠١٩/١٢/٢٥
أعدتها	إدارة التميز المؤسسي	راجعها	اعتمدها	مجلس الإدارة

التزام المستفيدين تجاه الجمعية:

١. توفير الوثائق والمستندات اللازمة والتعاون مع مقدمي الخدمة والتطلي بالصبر.
٢. الالتزام بالموعد الذي تحدده الجمعية لتقديم الخدمة بحسب المتاح في جدول تقديم الخدمة.
٣. تقييم الخدمة المقدمة بعد الانتهاء منها.
٤. المحافظة على سلامة مقر الجمعية وممتلكاتها والنظافة العامة داخل المقر ومرافقه، وكذلك مقر النشاط.
٥. لإدارة الجمعية الحق بالمطالبة بالتعويض الكامل في حال إتلاف الممتلكات والأضرار بسمعة الجمعية.
٦. للجمعية الحق في مقاضاة كل من يعتدي على الموظفين ومنسوبي الجمعية والمستفيدين الآخرين.

النفاذ:

تنفذ احكام هذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.