



جمعية مشاة طيبة الرياضي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مشاة طيبة الرياضي



جدول المحتويات

٢.....	تمهيد
٢.....	الهدف العام
٢.....	الأهداف التفصيلية
٣.....	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٣.....	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٣.....	ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
.....	اعتماد مجلس الإدارة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.



تمهيد :-

تضع جمعية لياقة الرياضة 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 أداءها وتبعات التقصير في الاداء , 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.

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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 6.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



- 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
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
- 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:-

1- المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

8-منايب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

اللائحة الأساسية للجم

ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ,وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب

التنظيمية.

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.



استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

.تقديم الخدمة اللازمة .



اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بتاريخ ٢٠٢٢/٦/٣٠

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الهوية الوطنية	العنوان الوطني	رقم التواصل
١	الأستاذة/مزون بنت سالم بن عوض الحربي	١٠٨٠١٢٨٥٥٤	المدينة المنورة	٠٥٩٧٢٢٧٢٧٠
٢	الأستاذة/هناء محمد محيل المطيري	١٠٦٥٨٠١٨٦٠	المدينة المنورة	٠٥٦٠٢٢٤٨٤٨
٣	الأستاذة/منال عايد الصبحي	١٠٦٢٦٤٤٥٤٥	المدينة المنورة	٠٥٦٥٤٣٧٦٦٨
٤	الأستاذة/غدي سعد سعود العوفي	١١٠٧٤٤٢٩٢١	المدينة المنورة	٠٥٤٥١٨٧٨٠٤
٥	الأستاذة/وسام احمد رجب الجهني	١١٠٧٤٤٢٩٢١	المدينة المنورة	٠٥٨١٨٠٣٠٢٨



جمعية مشاة طيبة الرياضي - المدينة المنورة



+ 9 6 6 0 9 7 2 2 7 2 7 0



@moshat_taibah1



<https://moshat-taibah.org/login>



moshat.taibah1@gmail.com