

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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 وانتماء 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
نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة
نشر ثقافة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي



المتجر الإلكتروني

المملكة العربية السعودية - القصيم - الرس - طريق علي بن أبي طالب - ص ب 99 - الرمز البريدي 51921





بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمحافظة الرس
بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
مسجلة برقم 66

مكتب المدير

جمعية البر الأهلية
بمحافظة الرس

الرقم: التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ المشفوعات:

الموضوع:

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 آراء المستفيدين
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :
استقبال المستفيد 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 للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
. تقديم الخدمة اللازمة

اعتمدها المجلس بالاجتماع رقم ٢ بتاريخ ١٤٤١/٢/٨ هـ



المتجر الإلكتروني

المملكة العربية السعودية - القصيم - الرس - طريق علي بن أبي طالب - ص ب 99 - الرمز البريدي 51921

موقعنا :
per-alras.org.sa



بريد الكتروني :
3334411@per-alras.org.sa



فاكس :
016 333 2933



هاتف :
016 333 4411



اتصال - واتساب :
050 338 8080

