

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

النسخة الأولى

1442هـ – 2021م



## سياسة

### تنظيم العلاقة مع المستفيدين

#### تمهيد:

سعيًا من جمعية ركن الحوار الأهلية لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف الذين معها والمستفيدين من خدماتها من داعمين ومتطوعين ومدعويين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف.

#### الهدف العام:

تعريف غير المسلمين بالإسلام.

#### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب.
- استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.



- تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستخدمين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم الخدمات للمستخدمين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
- التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
- زيادة الثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستخدمين عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدمين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدم:

- وسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
- موقع الجمعية على الإنترنت.





ركن الحوار الأهلية

## الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
- التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت.
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم.
- في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه.
- تقديم الخدمة اللازمة.



جمعية ركن الحوار الأهلية  
الرياض أترخص ١٤٣٢

T. : +966 138408152

F. : +966 138408152/33

M. +966 566295904

info@eDialogue.org



eDialogueC



IBAN : SA5005000068202960918000

مصرف الإنماء  
alinma bank



9001

حاصل على شهادة  
الاعتماد من الأيزو  
كمركز متخصص  
في حوار الثقافات