



سياسة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم



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 المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
- زيادة الثقة وانتماء المستفيدين 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 الإنترنت.
- موقع الجمعية على الإنترنت.

الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستخدم:

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

المراجع:

تم الاعتماد في اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم (14) وتاريخ 14 / 02 / 2024م.