



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية كتاب وقارئ



تمهيد:

تضع جمعية كتاب وقارئ السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العملة والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، 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 يكلف حقوق المستفيد.

الهدف العام:-

تقديم خدمة مميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز خدماتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:-

- تصحيح المفاهيم السلبية لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.



- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو ا لخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم الخدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس رؤى المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات المستفيدين.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء خدماته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة عن جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من إعطاء المستفيد كافة المعلومات المطلوبة.
- في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لرئيس القسم للإجابة عن تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية له.



- استكمال إجراءات الخدمة مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.
- تعبئة استبانة رضا المستفيدين على تقديم الخدمة.

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم 2 بتاريخ 1444/10/13 هـ الموافق 2023/05/04 م، في دورته الأولى وتحل هذه السياسة مجلس أي سياسة سابقة حول تنظيم العلاقة مع المستفيدين وما في حكمها بالجمعية.

المراجعة:

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل سنوي، أو حين تستدعي الحاجة للمراجعة والتعديل.