

جمعية
شريعة
بازيدية

للدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات

رقم التسجيل 3574

سياسة
تنظيم العلاقة مع المستفيد

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

اعتماد السياسة

تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد) من قبل رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي للجمعية، ووفقاً للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة. وتم وضع هذه السياسة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من جميع الشرائح، بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم، ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم بالتعاون مع جميع الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأيسر الطرق، دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

رئيس مجلس الإدارة
عبدالعزیز بن محمد النغمشي



الختم



المدير التنفيذي

أحمد بن عبدالله التويجري



النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على جميع العاملين، ومن لهم علاقات تعاقدية وتطوعية مع الجمعية.

البيان

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وجميع هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين، وطريقة أدائها، وتبعات التقدير في الأداء، وحدود المسؤولية، وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات، بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

الأهداف

- (١) تقدير حاجة المستفيد وجميع الفئات المستفيدة من الجمعية، من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على جميع الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- (٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- (٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم، بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفسارهم، من خلال عدة قنوات متنوعة.
- (٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته، وتقديراً لظروفه، وسرعةً في إنجاز خدمته.
- (٥) 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.

النفاذ

يتم تنفيذ أحكام هذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة، وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعة سابقاً.