



A.C.A

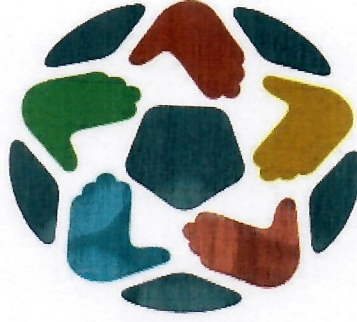
جمعية رعاية الرياضيين الخيرية
بمنطقة مكة المكرمة - جدة

الجمعية الخيرية لرعاية الرياضيين

بمنطقة مكة المكرمة - جدة

تصريح رقم (791) وتاريخ 1437/09/11هـ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



A.C.A

جمعية رعاية الرياضيين الخيرية
بمنطقة مكة المكرمة- جدة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين 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 المستخدم

الأهداف التفصيلية:

تقدير حاجة المستخدم 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 المستخدم
تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما

يلي:

تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقابلة
الاتصالات الهاتفية
وسائل التواصل الاجتماعي
الخطابات
خدمات طلب المساعدة
خدمة التطوع
الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية
لائحة البحث الاجتماعي
دليل سياسة الدعم للمستفيدين
طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

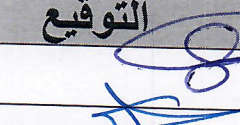
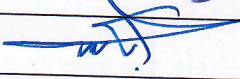
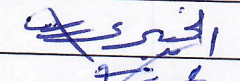



استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات تقديم الخدمة اللازمة

التاريخ: 2021/06/20م

تم الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أعضاء مجلس الإدارة

لجمعية رعاية الرياضيين

عدد	الاسم	المنصب	التوقيع
1	نصار حميد محمد كامل الظاهري	رئيس مجلس الإدارة	
2	باسم احمد سليمان أبو داود	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	إسماعيل عبدالله عبداللطيف الخيبري	المشرف المالي	
4	عمر سالم عبدالله الحامدي	عضو الإدارة	
5	بندر عون شرف البركاتي الشريف	عضو الإدارة	
6	عبدالهادي محمد صالح الحداد	عضو الإدارة	
7	مازن عثمان أحمد الهوساوي	عضو الإدارة	