جمعية أنسنة بريدة
لتطوير المرافق والخدمات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية

أنسنة بريدة لتطوير المرافق والخدمات

مقدمة

وضعت الجمعية سياسة لتنظم علاقتها مع المستفيدين مبنية على اللوائح وأنظمة الرسمية ذات العلاقة ولوائح وأنظمة الجمعية، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد. ومنطلقة من حرص الجمعية بأن يسير العمل بكل مهنية، ويحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم..

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم من خلال الاتصال الفعال المضبوط بإجراءات ومسؤوليات واضحة.

الأهداف التفصيلية

١. تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية.
٢. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط.
٣. الحرص على زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية.
٤. تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات .

تسويق خدمات الجمعية للمستفيدين

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة من الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. 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 للمستفيدين من خلال تلمس حاجاتهم والاستفادة من آرائهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. الاتصال المباشر.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. البريد الإلكتروني.
٤. وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

خدمات الجمعية:

١. طرح مشاريع لإنشاء مرافق بلدية تعتمد مفاهيم أنسنة المدن.
٢. طرح مشاريع لتحسين المرافق البلدية وتطويرها بما يتلاءم مع تعليمات أنسنة المدن.
٣. تقديم خدمات بيئية للمساهمة في تحقيق أهداف "جودة الحياة" ومنها:
   i. تشجير المنازل.
   ii. نظافة الأماكن العامة.
   iii. إزالة مشوهات بصرية.
   iv. ردم مستنقعات.
   v. مكافحة.
٤. تحسين وتطوير خدمات بلدية.
٥. تثقيف المجتمع بمفهوم الأنسنة وممارساتها الحديثة.

تقديم المستفيد طلب الخدمة عن طريق

١. التسجيل لدى الجمعية .
٢. التعريف بالخدمة المطلوبة وارفاق المستندات المطلوبة (حسب نوع الخدمة).
٣. دراسة الطلب وإمكانية التنفيذ.
٤. التنسيق مع الجهة المشرفة.
٥. رصد التكاليف المطلوبة وتوفيرها.
٦. تنفيذ الخدمة بالتنسيق مع المستفيد.

جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم .

واجبات المستفيد

١. الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
٢. الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
٣. الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

العدل

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية، حسب آلية العمل المتبعة.

المسؤوليات

١. تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
٢. على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة لجمعية أنسنة بريدة لتطوير المرافق والخدمات بجلسته رقم (١٦) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٠٥/٢٦هـ الموافق ٢٠٢٣/١٢/١٠م