



التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

سياسة

تنظيم العلاقة

مع المستفيدين



(Handwritten signature in blue ink)



التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

المقدمة

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم الجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم اتخاذها لقبولهم أو استفادتهم .

وتركز جمعية أشيقر الخيرية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة و مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد وواجباته .

تعريف المستفيدين

كل من يتقدم لطلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليهم شروط القبول من الأسر الفقيرة والأرامل والأيتام والمهجورات والعاجزين عن العمل وكبار السن والمرضى الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية .

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين 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 المستفيد .

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .



(Handwritten signature)