

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية المدينة المنورة الخيرية للسكري سُكْر

مقدمة

تضع جمعية المدينة المنورة الخيرية للسكري سُكْر السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل 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 يكفل حقوق المستفيد.

تعريفات

المستفيد

هو كل من يستفيد من جمعية المدينة المنورة الخيرية للسكري سُكْر من خلال ما يلي :

- تعلم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً، وهم الدارسون والدارسات بمختلف الأعمار
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المختصة والمرخص لها بذلك، وهم منسوبي الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- تلبية من يرغبون في صرف أموالهم في أبواب الخير المتخصصة في تعليم القرآن الكريم وهم المانحون والجهات الوقفية وصناديق الدعم.
- المتطوعون في الجمعية من خلال الفرص لاستثمار طاقاتهم وجهودهم رغبة منهم في الاجر والنفع ونشر العلم

وتهدف جمعية المدينة المنورة الخيرية للسكري سُكْر لتقديم خدمات متميزة للمجتمع المدني بكافة شرائحه وان تستطيع خدمة المسلمين في جميع انحاء العالم من خلال الفرع الالكتروني على الشبكة العنكبوتية بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين في أدائها وعملها للوصول لتحقيق الأهداف التي أنشئت عليها الجمعية:

- الحد من انتشار داء السكري
- تقديم الرعاية والتوعية والتثقيف الصحي
- تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي والمادي والعيني.
- تشجيع البحوث العلمية في مجال التوعية والتثقيف.
- تنظيم الندوات العلمية والمؤتمرات واللقاءات العلمية بهدف تبادل المعلومات وتوثيق العلاقة بين العاملين والمهتمين بمرض السكري
- تشجيع إجراء البحوث والاستشارات العلمية.
- المشاركة في المعارض المحلية والإقليمية والدولية.
- إقامة فعاليات توعوية وتثقيفية بأمراض السكر
- تقديم الاستشارات المتخصصة
- التنسيق في البرامج التدريبية والتخصصية مع المنشآت الصحية المعتمدة

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة ببساطة وسهولة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة في إنجاز الخدمة
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة أداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

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

- نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقديم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقدم والتطور.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد 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.

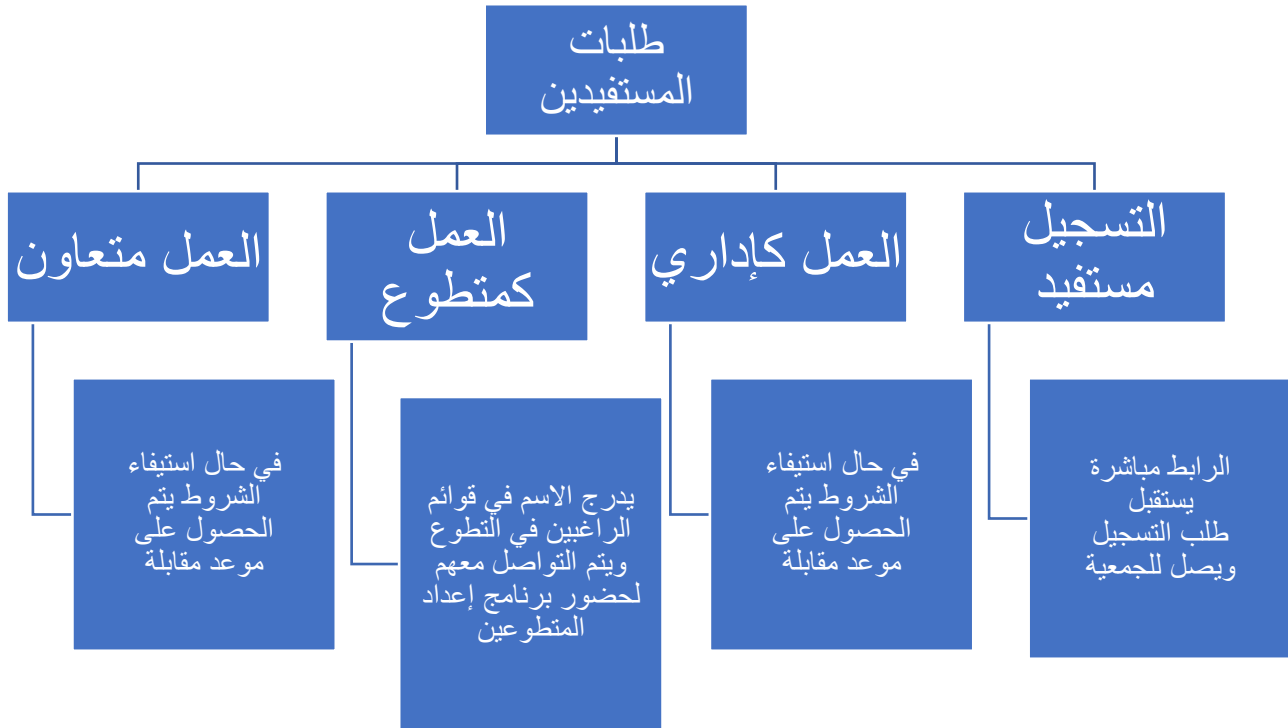
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

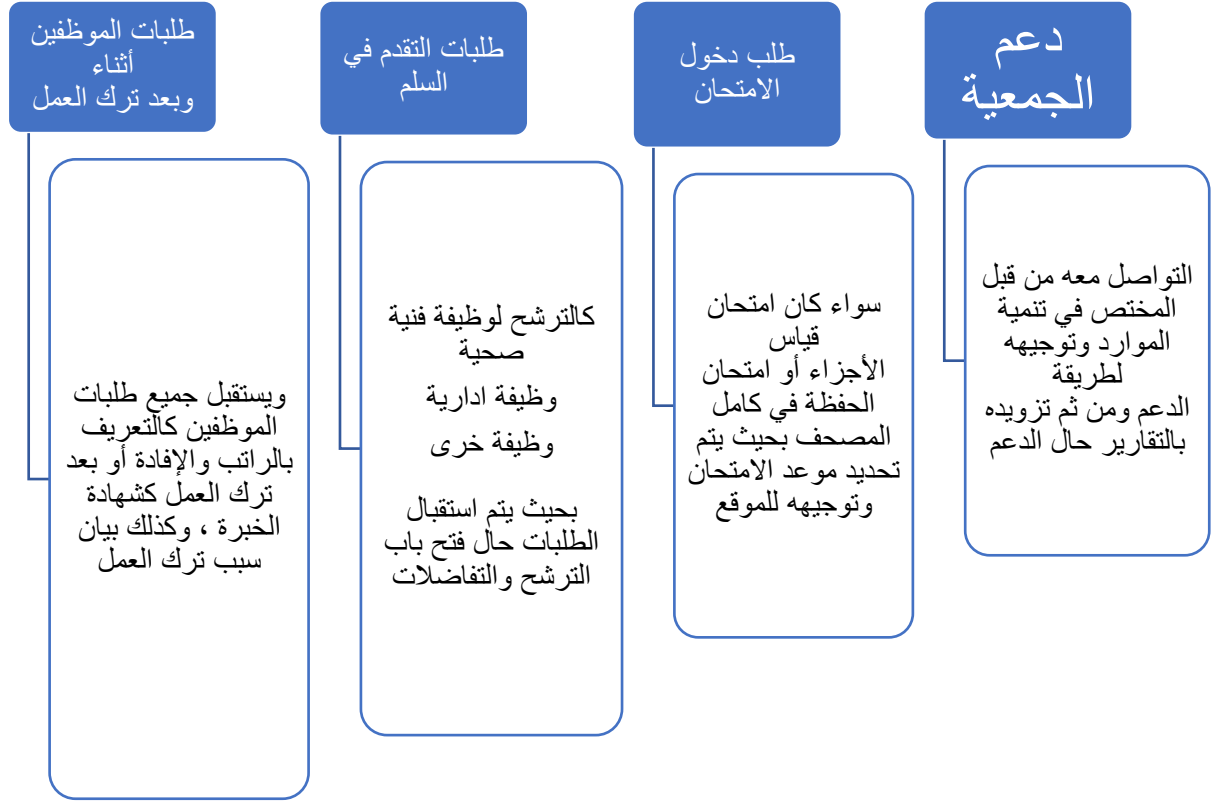
- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية) أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر، استقبال عبر تطبيق الواتس) أو في حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الخاصة بالجمعية لاستقبال الاتصالات الهاتفية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والممثل في إدارتها.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- زيارات منسوبي الجمعية (موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الجمعية والمدارس القرآنية والمدارس والأنشطة والروضات القرآنية

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

- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط التسجيل من خدمات الجمعية) (رابط التطوع)
- (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط
- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به.

- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة : (سواء الرجال أو النساء) كالتالي :





تمت اعتماد هذه السياسة في محضر الاجتماع الثاني لمجلس الإدارة الدورة الثالثة ٢٠٢٥ م

رئيس مجلس الإدارة



د. صلاح بن سليمان الرادادي

