

**سياسة تنظيم العلاقة
أعضاء الجمعية العمومية
ومع المستفيدين**



الجمعية التعاونية للتحويل الرقمي بالرياض

المحتويات

٢	تمهيد:	1.0
٢	الهدف العام.....	2.0
٢	الأهداف التفصيلية:.....	3.0
٣	قنوات التواصل:.....	4.0
٤	أدوات التواصل:.....	5.0
٤	المراجع.....	6.0



١,٠ تمهيد:

تضع الجمعية التعاونية للتحويل الرقمي رومن السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من أعضاء ومستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، 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 التعاونية للتحويل الرقمي رومن 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.

٢,٠ 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.

٣,٠ الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته



٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ت- 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.
- ث- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ج- 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

٤,٠ قنوات التواصل:

- ٤,١ المقابلة.
- ٤,٢ الاتصالات الهاتفية
- ٤,٣ وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤,٤ الخطابات
- ٤,٥ خدمات طلب المساعدة
- ٤,٦ خدمة التطوع
- ٤,٧ الموقع الالكتروني للجمعية



٥,٠ أدوات التواصل:

- ٥,١ اللائحة الأساسية للجمعية
- ٥,٢ دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٥,٣ دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- ٥,٤ طلب دعم مستفيد

▪ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- أ- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ب- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ت- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ث- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ج- التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ح- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- خ- تقديم الخدمة اللازمة.



٦,٠ المراجع

- ٦,١ اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٠-٤١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في 8/7/2020

الرقم:
التاريخ: ٢٠٢٠/٠٧/١١٣



نموذج اعتماد لائحة

اسم اللائحة / السياسة
سياسة تنظيم العلاقة لأعضاء الجمعية العمومية والمستفيدين
تاريخ الاعتماد
٢٠٢٠/٠٧/٠٨
رقم محضر الاعتماد
٤١-١٠

المصادقة

اسم المسؤول	د. حسن بن محمد الأمير
المنصب/الصفة	رئيس مجلس الإدارة
التوقيع	
التاريخ	٢٠٢٠/٠٧/١٣
الختم	

الجمعية التعاونية للتحول الرقمي، الرياض (322)

info@raqmn.sa

+966114903733

Alfaisaliah Tower-Floor 18
Riyadh 11524, PO Box 54995

العنوان : برج الفيصلية- الدور 18
الرياض 11524 ص ب 54995