



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### بجمعية منار لإكرام الموتى براغ

#### تمهيد :

تضع جمعية منار لإكرام الموتى براغ السياسات والاجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف 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 بما يكفل حقوق المستفيد .

#### 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 .

#### الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل لدى الجمعية .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .





## جمعية منار لإكرام الموتى برايف

رقم الترخيص: 1000679300

الرقم : / /  
التاريخ :

- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد ولك عن طريق الآتي
  1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
  2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
  3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك و التأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
  4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
  5. ابتكار مفاهيم وتقنيات ادارية للارتقاء بمستوى نوعية 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 .

المراجع : اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم ( ٢ ) هذه السياسة في يوم الثلاثاء ١٤٤٦/٠٨/١٩ هـ الموافق ٢٠٢٥ / ٠٢ / ١٨ م ، و تحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة الموضوعة سابقا .

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	محمد بن حامد بن سميح اليوبي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أحمد بن قايت بن عبد المعطي الحربي	نائب الرئيس	
٣	ثامر بن صالح بن عبد الله الغامدي	عضو	
٤	محمد بن حامد بن حمد الغانمي	عضو	
٥	محمد بن عتيق الله بن محمد صالح العصلاني	عضو	

