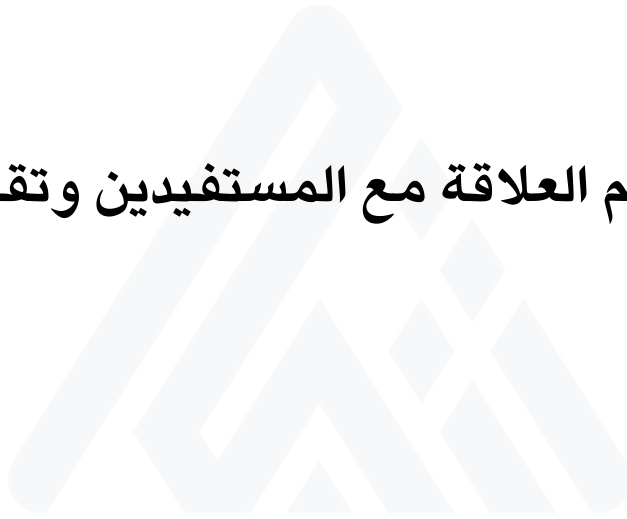




## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية السلامة المرورية

اعتمدت هذه السياسة في اجتماع الادارة رقم (4)  
المنعقد في تاريخ / / 1447هـ الموافق / / 2025م.

### تمهيد:

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين 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 على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها الأولوية آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار و التعديل عليها و تعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإنقار و سرعة و جودة عالية لإنجاز معاملاتهم و متابعة متطلباتهم و مقترحاتهم و العمل على مواصلة التطوير و التحسين التي تتم بالتعاون كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف و الوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

1. تقدير حاجة المستفيد و كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات و حصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء و مشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات و الإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين و استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظاً لوقته و تقديراً لظروفه و سرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة و التحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة و أداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و الممارسات.

#### تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات و قناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية و ماتقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد و التشجيع على ذلك و التأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم و التطوير لا للعقاب و التشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم و تقنيات إدارية للارتقاء بمستوى و نوعية الخدمات المقدمة للمستفيد و محاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية و ذلك من خلال التطوير و التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. الخطط السنوية للبرامج والأنشطة.
3. التقارير السنوية.

## يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- تحديد الوقت المتوقع لتقديم الخدمة المطلوبة.
- الحصول على آلية التواصل مع المستفيد (جوال، بريد إلكتروني).
- تقديم الخدمة اللازمة.



تنبّه

جمعية السلامة المرورية  
بمنطقة الحدود الشمالية



0539703167

Tanbbah@gmail.com

الحدود الشمالية - عرعر

