

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### جمع وترتيب

## إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

نسخة (١) أقرت بمحضر اجتماع اللجنة التنفيذية بتاريخ ١٤٤١/٠٥/٠٦ هـ

## مقدمة:

تضع جمعية الإسكان الأهلية 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 وبرامج الجمعية بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية الإسكان الأهلية 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.

## الهدف العام:

تقديم برامج تتناسب مع هدف الجمعية الأساسي وتكون متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

## الأهداف التفصيلية:

- \*دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
- \*تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تمت دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية.
- \*تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات.
- \*التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر.
- \*زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

## الممارسات:

- \*تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة من الجمعية.
- \*تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج تختص بمجال الجمعية.
- \*نشر ثقافة تقييم البرامج لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.

\*نشر ثقافة جودة البرامج بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

\*ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم.

#### قنوات التواصل:

\*المقابلة الشخصية.

\*الاتصالات الهاتفية.

\*وسائل التواصل الاجتماعي.

\*الخطابات.

\*المواقع الإلكترونية للجمعية.

#### أدوات التواصل مع المستفيدين:

\*اللائحة الأساسية للجمعية.

\*الاستبانات الإلكترونية والورقية.

#### التعامل مع المستفيدين:

\*استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.

\*الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج دون تأخير.

\*العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.

\*التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت.