

جمعية أفاق لعلم الفلك  
AFAQ SOCIETY FOR ASTRONOMY



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد

تضع جمعية آفاق لعلوم الفلك السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين وامتطوعين 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 . وترتكز 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 .

### 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 تحقق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

### الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات 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 تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين :

- ١ . المقابلة
- ٢ . الاتصالات الهاتفية
- ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤ . الخطابات
- ٥ . خدمات طلب المساعدة
- ٦ . خدمة التطوع
- ٧ . الموقع الإلكتروني للجمعية
- ٨ . المتجر الإلكتروني للجمعية
- ٩ . مناديب المكاتب الفرعية

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

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

**ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :**

- ١ . استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- ٢ . التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣ . التأكد على صحة البيانات المتقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- ٤ . استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- ٥ . تقديم الخدمة اللازمة