



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية فتاة العشرين

المقدمة

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين مع التقيد بنظام العمل ولوائح وأنظمة الجمعية، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد. وتحرص الجمعية بأن يسير العمل بكل مهنية، يحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لتحقيق متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين.

الأهداف التفصيلية

- تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط
- الحرص على زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية
- تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

يتم التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة من خلال مطابقة الشروط التالية:

1. الفئة العمرية: ما بين 19 سنة وحتى 29 سنة.
2. الجنس: أنثى.
3. المنطقة الجغرافية: المملكة العربية السعودية – الرياض.
4. مطابقة اشتراطات البرنامج وهي كالتالي:

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج	اسم البرنامج
- أن تكون المتقدمة أم أو ستصبح أم. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل.	ام عشرينية

<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة عروس، على وشك الزواج، أو زوجة. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. 	<p>عروس العشرين</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة خريجة المرحلة الثانوية. - أن تكون المتقدمة متفرغة. - الانضمام لأحد المسارات. - تسليم جميع التكاليف والمهام. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. 	<p>مبادرة أنا</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة خريجة المرحلة الجامعية. - أن تكون المتقدمة متفرغة. - الانضمام لأحد المسارات. - تسليم جميع التكاليف والمهام. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. 	<p>كيناز</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة خريجة برنامج (كيناز). - أن تكون المتقدمة متفرغة. - تسليم جميع التكاليف والمهام. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. 	<p>الثريا</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة تعمل في المجال الإعلامي أو مهتمة. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. 	<p>بُعد الإعلامي</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أن تكون المتقدمة تملك رغبة بالتحسن والتطور. - تعبئة البيانات في نموذج التسجيل. - تسليم جميع التكاليف والمهام. 	<p>ديمومة</p>

إجراءات تقديم الخدمة للمستفيد

وذلك عن طريق ما يلي:

- التأكد من استحقاق المستفيد كما في المادة السابقة.
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- البريد الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- الاستقبال بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
- استكمال اجراءات التسجيل.
- تقديم الخدمة اللازمة.

المراجع

اعتمد مجلس الإدارة في الاجتماع الخامس لعام 2021 في دورته الأولى هذه السياسة بتاريخ 1443/4/19هـ.