

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين م 2022

تمهيد :

تضع جمعية مسارات ورحلات المشي 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 التصيير في الاداء , 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف

الأهداف التفصيلية :-

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد
- 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 :
 - 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 أداة للتقويم والتطوير
 - 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:-

1 - المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي

4-الموقع الالكتروني للجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة :

اعتمد مجلس الإدارة سياسية تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جلسته المنعقدة بتاريخ 2022/9/5

الموافق 1444/2/9

التوقيع	المنصب	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	د. عبدالله بن إبراهيم القويز
	نائب رئيس مجلس الإدارة	م. عبدالعزيز بن عبدالله الصقير
	المشرف المالي	م. عبدالله بن علي الديبيخي
	عضو مجلس إدارة	أ. حمد بن عبدالعزيز آل الشيخ
	عضو مجلس إدارة	أ. عبدالعزيز بن صالح العثيم
	عضو مجلس إدارة	أ. عبدالعزيز بن إبراهيم العبيد
	عضو مجلس إدارة	م. بندر بن محمد التميمي