

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية الشاطبي التعليمية

مقدمة

تمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم في الاستفادة من خدمات الجمعية.

النطاق

شغل تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق.

الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيدين إلى خدمات الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
٢. و تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٣. استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين في مواقعهم حفظاً لأوقاتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة إنجاز خدمتهم.
٤. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمات وأداء مقدم الخدمة.
٥. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

جودة الخدمات المقدمة

تحرص الجمعية دائماً على تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم .

المستفيدون من الجمعية والخدمات المقدمة لهم:

- المعلمون الراغبون في تطوير مهاراتهم:
 - تمكينهم من المهارات الأساسية للتعليم.
 - توفير المعلمين والمدربين الأكفاء.
 - تحسين البيئات التعليمية.
 - تقييم المستوى التحصيلي وفق المستويات المحددة في كل برنامج، ومنحهم الشهادات المحددة بناءً على ذلك وفق اشتراطات كل برنامج.
- المؤسسات والكيانات التعليمية:
 - توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصين في المجال.
 - توفير الأنظمة الإدارية والتقنية التي تساعدهم على التواصل الفعال مع المتعلمين.
 - تطوير الوسائل والأدوات التعليمية بما يحقق تحسين أداء العملية التعليمية.
 - قياس الأداء والمخرجات التعليمية وتقديم التقارير اللازمة لذلك.
- الراغبون في التطوع في المجال التعليمي:
 - توفير الفرص التطوعية المناسبة لقدراتهم وإمكاناتهم وفق احتياجات الجمعية.
 - توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصين في المجال.
 - توفير الأنظمة الإدارية والتقنية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة إليهم على الوجه الأكمل.
 - قياس الأداء وتقديم التقارير اللازمة لذلك.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. التواصل عن طريق الموقع الرسمي للجمعية
٢. حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي
٣. الروابط الإلكترونية الخاصة باستقبال الطلبات والملاحظات
٤. البريد الإلكتروني الخاص باستقبال الطلبات والملاحظات
٥. أرقام خدمة العملاء (الاتصال المباشر أو عبر خدمة الواتساب).
٦. الخطابات الموجهة للمدير التنفيذي أو مدير الإدارة المعني بتقديم الخدمة للمستفيد.
٧. التواصل المباشر مع المسؤولين
٨. المقابلة المباشرة عن طريق الحضور إلى مقر الجمعية.
٩. زيارة منسوبي الجمعية لمواقع تقديم الخدمة للمستفيدين

تم اعتمادها من مجلس إدارة الجمعية خلال اجتماعه رقم(1)
يوم الخميس تاريخ: 17 / 8 / 1444 هـ الموافق: 2023/03/9م.