



ROBOTWEAK
روبوتويق

جمعية روبوتويق
رقم ترخيص : 05049
الرياض - عرقه - ملتقى مسك

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين لجمعية روبوتويق

 Email

contact@robotweak.com

 العنوان

الرياض ، عرقه ، ملتقى مسك

جمعية روبوتويق

رقم ترخيص : 05049



جدول المحتويات

البيانات	رقم الصفحة
تمهيد	
الهدف العام	
الأهداف التفصيلية	
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين	
الأدوات المتاحة لموظف علاقة المستخدمين للتواصل مع المستخدمين	
ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي	
اعتماد مجلس الإدارة	



أولاً: تمهيد:

تضع جمعية روبوتويك للخدمات الاجتماعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين ودا عمين 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 الاداء، 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.

ثانياً: 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 تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب

ثالثاً: المستفيد:

١. الأهداف التفصيلية:

- أ. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- ب. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ج. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- د. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- هـ. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- و. زيادة ثقة وانتماء 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 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 للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين

٢. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- أ. المقابلة.
- ب. الاتصالات الهاتفية.
- ج. وسائل التواصل الاجتماعي.
- د. الخطابات .
- هـ. خدمات طلب المساعدة.
- و. خدمة التطوع .
- ز. الموقع الإلكتروني للجمعية .
- ح. مناديب المكاتب الفرعية .

رابعاً: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- أ. اللائحة الأساسية للجمعية
- ب. دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ج. دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- د. طلب دعم مستفيد

خامساً: يتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي- :

- أ. استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- ب. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ج. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- د. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- هـ. التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- و. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- ز. تقديم الخدمة اللازمة .