

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات لجمعية الترجمة

## جدول المحتويات

2	تمهيد
3	الهدف العام
3	الأهداف التفصيلية
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
5	ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
5	اعتماد مجلس الإدارة

## تمهيد:

تضع جمعية الترجمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من أعضاء وداعمين 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 الأداء، 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 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 المستفيد.

## الأهداف التفصيلية:

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الأعضاء 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 وانتماء العضو بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة 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 حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير.
- 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 (الأعضاء – المتطوعين) :-

- 1- الاجتماعات.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-البريد الإلكتروني.

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

- اللائحة الأساسية لجمعية الترجمة.
- آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية.
- الدليل التعريفي لمجلس الإدارة.
- سياسة إدارة المتطوعين.

### آلية التقديم للعضوية:

- 1- أن يتقدم طالب العضوية بطلب انضمام الى الجمعية عن طريق تعبئة استمارة طلب العضوية
- 2- عرض الطلب على مجلس إدارة الجمعية ولا يعتبر الطلب مقبولاً إلا بصور قرار مجلس الإدارة بذلك، ويبلغ طالب العضوية بما يقرره المجلس في شأن طلبه، بالقبول أو الرفض مع ذكر أسباب الرفض إن وُجدت.
- 3- أن يدفع رسوم الاشتراك السنوية ومقدارها 500 ريال سعودي
- 4- إضافة بيانات العضو في سجلات الجمعية في حال الموافقة على عضويته.
- 5- الالتزام بقرارات الجمعية العمومية.
- 6- التعاون مع الجمعية لتحقيق أهدافها.
- 7- إصدار بطاقة العضوية.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة (2023100302) في دورته (الأولى) المنعقد في 13 / 10 / 1445هـ الموافق 03 / 10 / 2023م.