

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات  
نهتم جمعية ماجد بتقديم الخدمات بأفضل طريقة ممكنة من حيث العمل على تحقيق الهدف المرجو  
وخلق جو عملي سلس لخدمة المستفيدين والمتطوعين ومزودي الخدمة وخلافه، بالإضافة إلى  
تطوير دائم لخدمة العملاء

مفهوم خدمة العملاء:

- هي مجموعة الأنشطة والخدمات التي تستهدف تحقيق رضا العملاء وولائهم لجمعية ماجد  
من هم عملاؤنا؟

- كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج الجمعية أو داخلها يجب النظر إليه باعتباره عميلاً  
(متطوع، مستفيد، مزود خدمة، داعم...)

المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة:

- الخدمة العادية: هي تلك التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته  
المسبقة عنها.

- الخدمة الرديئة: هي تلك التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات  
بالنسبة لها.

- الخدمة المتميزة: هي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات  
العملاء بالنسبة لها.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات  
وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم  
من خلال عدة قنوات.

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر  
لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير  
الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة

الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.

4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

5. 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. استقبال العملاء في مقر جمعية ماجد وتقديم الخدمة لهم
2. الرد على الاستفسارات الواردة، تتراوح مدة خدمة المستفيد من (10 – 20 دقيقة) ما بين شرح خدمات المبادرات والتوضيح والرد على الاستفسارات والشروط لكل مبادرة.

أ. البريد الإلكتروني:

customer.service@majidsociety.org

ب. رقم الجوال الخاص بإدارة المشاريع:

966503011458

ت. هاتف الجمعية

0126062959، تحويله ، 2



الرد على الاستفسارات الواردة على قنوات التواصل الاجتماعي

@majidsociety

3. استقبال وتسجيل المتقدمين:

يتم التسجيل من خلال الرابط المعتمد للالتحاق في إحدى المبادرات  
تسجيل المستفيدين إلكترونياً من خلال QR Barcode



## معالجة الشكاوى والاقتراحات:

1. يتم إخطار مشرف المشاريع عن وجود شكوى من أحد المستفيدين أو تأخير في تقديم الخدمة عن طريق إرسال إيميل رسمي، ويكون هذا الإجراء المتبع في حال تم حضور المستفيد إلى المقر أو الاتصال هاتفياً أو إشعارنا من خلال البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. تتم مناقشة جوانب الشكوى المقدمة بين فريق عمل إدارة المشاريع بشكل عاجل وسريع
3. تواصل عاجل مع المستفيد صاحب الشكوى وتقديم الخدمة المطلوبة، وذلك من قبل مشرف المشاريع او بتفويض منه لإحدى أعضاء الفريق من خلال ايميل رسمي

### خطوات التصدي لشكاوى العملاء:

- ✓ التعبير عن الاهتمام بالمشكلة.
- ✓ حسن الإصغاء لتحقيق الفهم.
- ✓ التعرف على التوقعات.
- ✓ التأكد من فهم ما يحتاجه العميل.
- ✓ تحديد بدائل حل المشكلة.
- ✓ تطبيق الإجراءات المختارة.
- ✓ متابعة رضا العميل.

### القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء:

- ✓ محاولة امتصاص غضب العميل وحسن الإنصات له
- ✓ الاعتذار عن حدوث المشكلة
- ✓ التركيز على ما يمكن عمله
- ✓ تجنب فهم الأمور بصفة شخصية
- ✓ منح العميل مميزات إضافية.
- ✓ فهم المشكلة من منظور العميل.
- ✓ الاستجابة الفورية.
- ✓ مشاركة العميل في البحث عن الحلول.
- ✓ عدم إلقاء اللوم على العميل

### المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2022/04/01. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات خدمة العملاء الموضوعة سابقاً.