



جمعية الإستشارات التسويقية
MARKETING CONSULTING ASSOCIATION

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة :

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل حماية وضمان حقوقهم وبما يحقق مبدأ العدالة والمساواة؛ وفق الخدمات التي تقدمها الجمعية، واللائحة الأساسية واللوائح الداخلية للجمعية والعهود والمواثيق مع المستفيدين هي التي تشكل أساس ومصدر حفظ الحقوق وحمايتها وتنظيم العلاقة في التعامل معهم، وتعمل الجمعية على التحسين في التعامل عن طريق رفع الأداء ومعالجة القصور باستمرار، بما يكفل تنظيم وتوطيد تلك العلاقة.

النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في تنظيم العلاقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن بما يكفل أهداف الأطراف ويعزز من الثقة بينهم.

البيان :

■ قنوات الاتصال:

- المقابلة.
- المخاطبات.
- الهاتف - الفاكس.
- الموقع - البريد الإلكتروني.
- خدمة التطوع.

■ أدوات التواصل:

- اللائحة الأساسية.
- سياسة إدارة التطوع.
- سياسة صرف المساعدات.
- معلومات المستفيد.
- نموذج طلب خدمة.
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف

■ طلب الخدمات:

١. حسن الاستقبال والضيافة، والاستماع لطلبه واستفساره جيداً والتدوين مع تقديم الرد والاجابة بمعلومة تأدي الغرض.
٢. عند طلب خدمة؛ يتم استقبالها مع تبسيط الاجراءات قدر الامكان، مع ايضاح سيرها وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويده بمعايير واشتراطات للحصول على الخدمة.
٣. التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل المغادرة.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز (خمسة ايام) عمل من تاريخ تقديم الطلب.
٦. متابعة المستفيد بعد الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن حالته، وقياس مدى الرضى.

■ التعويضات:

يحق للمستفيد التعويض من الجمعية بحال:

١. ثبت أن الجمعية هي من تسبب في ايقاع ضرر لحق به.
٢. إقرار الجمعية؛ وذلك بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعمد من أعضاؤها، موضحاً به الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدر حكم نهائي من الجهات المعنية بتسوية المنازعات أو المحاكم.

■ الشكاوى والخلافات:

١. تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.
٢. سرعة معالجة الشكاوى أو الخلاف عن طريق لجنة المتابعة.
٣. السعي لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين المستفيد والجمعية، والتفاوض مع المتضرر والتعويض بما يضمن الحقوق.

■ بناء العلاقة وضمان استمراريتها:

١. للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
٢. لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليه لآئحتها الأساسية.
٣. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. المحافظة على حقوق الملكيات الفكرية.

٥. المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات، بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين والمحافظ عليها؛ إلا إذا تم طلبها من الجهات المخولة وحسب الضوابط والتعليمات من الجهة المشرفة على الجمعية.
٦. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

■ تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له :

١. تحديد ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
٣. نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.

■ قياس الرضا :

١. عمل استبانة قياس الرضا مفتوحة المدة.
٢. المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
٣. المتابعة لرابط الشكاوى والاستفسارات.
٤. نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الالكتروني.

المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة على أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية والتوقيع عليها. وعلى إدارة الشؤون الإدارية والمالية نشر هذه السياسة وكذلك نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المراجع :

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (١٨) لعام ٢٠٢٠م في دورته (الأولى) هذه السياسة بتاريخ ٢٠٢٠/٠٦/٢١م وهي سارية التطبيق.