



جمعية البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية
Albidayah Breastfeeding and Women's Health Awareness Organization

جمعية البداية للرضاعة الطبيعية و توعية المرأة الصحية سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





تمهيد :

تضع البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل انظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة ادائها 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 جمعية البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها اولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

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 الى تحقيق الأهداف ، والوصل اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم خدمة واداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .

الممارسات 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 انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات ادارية 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 :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



- ١-المقابلة .
- ٢-الاتصالات الهاتفية .
- ٣-وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤-الموقع الإلكتروني .
- ٥-الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :
● استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .

* تم اعتماد هذه السياسة من اعضاء مجلس الادارة في محضر رقم ٤ بتاريخ ٢٥-١١-٢٠٢١م

اعضاء مجلس الإدارة	الاسم	الحضور	التوقيع
رئيس مجلس الإدارة	عبد المجيد عبد الجليل بترجي	حاضر	
نائب رئيس مجلس الإدارة	امنه بنت جاك بن بول شرر	حاضر	
المشرف المالي	هدى بنت عبد المجيد عبد الجليل بترجي	حاضر	
عضو مجلس إدارة	هلا بنت غازي عبد العزيز جميل	حاضر	
عضو مجلس إدارة	رنا بنت عبد المجيد عبد الجليل بترجي	حاضر	