



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

■ اعتماد سياسة تنظم العلاقة مع المستفيدين

يتم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من قبل الإدارة التنفيذية بالجمعية ورئيس مجلس الإدارة وفقاً للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة، حيث تم وضع هذه السياسة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية وإنجاز معاملاتهم دون تمييز بين جنس أو عرق أو لون ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، كما تركز السياسة على تجربة العميل لمواصلة التطوير والتحسين آليات تمت بالتعاون مع كافة المبادرات والخدمات المقدمة للوصول إلى تحقيق الأهداف.

رئيس مجلس الإدارة

المدير التنفيذي

■ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

- تضع جمعية فلوس للتوعية المالية بمدينة الرياض السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخالفه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصدير 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 الجمعية على تجربة العميل، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد الأهداف التفصيلية.
- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية دون تمييز بين جنس أو عرق أو لون من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات تقديراً لوقته لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة لزيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير.