

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إعلام

جمعية الإعلاميين السعوديين
Saudi Media Association

0533441863

info@sm.org.sa

smaa1863

sm.org.sa

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة تعريف المستخدمين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة ، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستخدمين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الدعوة إلى التنمية ، مع تعزيز ثقة المستخدمين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستخدمين من خدمات الجمعية ، على الرقي بالمجتمع والحدّ من المشاكل الناتجة من المخدرات ، وتوفير ما يلزمهم من ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان:

أ - الأنظمة واللوائح:

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقيق والاتخاذ القرار بمنح الخدمات وأنواع هذه الخدمات ومقدار كل منها وفق منهج العلمي المتبع بما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المستخدمين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

ب - المستفيدون من خدمات الجمعية:

١. العاملون في الإعلام.
٢. طلاب الإعلام.
٣. الخبراء الإعلام.
٤. المهتمون بالإعلام.
٥. القطاع غير الربحي.
٦. الجهات العامة والخاصة.

ج - الخدمات التي تقدمها الجمعية:

١. تقديم الاستشارات اللازمة في مجال الإعلام.
٢. المساعدة في تقديم البرامج الإعلامية.
٣. مساندة الإعلاميين السعوديين.
٤. تطوير وتنمية مهارات الكوادر الإعلامية.
٥. المشاركة في إعداد منتجات إعلامية ذات جودة عالية.
٦. الإسهام في نشر وتأسيس المبادئ والقيم الأخلاقية الإعلامية.

د - القنوات المستخدمة لتواصل المستفيدين:

١. المقابلات.
٢. الاتصال الهاتفي.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمات التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

هـ - الأدوات المستخدمة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
٣. دليل سياسة دعم المستخدمين.

و - التعامل مع المستخدمين:

١. التأكد من تقديم المستخدم كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٢. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم فعلى الموظف في إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلات المستخدم وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٤. التوضيح للمستخدم بأن طلبه وسيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال طلبات المستخدم.
٦. تقديم الخدمة اللازمة للمستخدم.

ز - جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستخدمين، والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

ح- واجبات المستفيد:

١. الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حالة ثبوت العكس.
٢. الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.
٣. الموافقة الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

ط- المسؤوليات:

١. تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية والاطلاع على الأنظمة والمتعلقة بالخدمات.
٢. ضمان الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المستفيدين.

رئيس مجلس الإدارة



أ. عبدالله الشهري





جمعية الإعلاميين السعوديين
Saudi Media Association

 0533441863

 info@sm.org.sa

   smaa1863

 sm.org.sa