



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah
إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي



سياسة إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة
رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

النسخة الأولى

04	عدد الصفحات	01	رقم الإصدار	03	سياسة تميز:
		تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21		تاريخ الإصدار



اسم السياسة	سياسة إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة
رقم السياسة	03
معايير التميز	1
المعيار الفرعي	3
مسؤولية التطبيق	الإدارة التنفيذية
المخرجات المتوقعة	تقرير نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة مع الجمعية
	01
	النسخة
	تاريخ الاعتماد
	2022 /03 /21

أولاً - الغرض من السياسة:

الوصول إلى أعلى درجات الرضا عن أعمال وخدمات الجمعية من قبل أصحاب المصلحة

ثانياً - السياسات (الالتزامات):

- 1- تطوير وتحديد قنوات التواصل مع أصحاب المصلحة والمهتمين
- 2- تبني سياسة الاستماع لصوت العميل
- 3- تبني وتشجيع استبانات الرأي ورضا العميل
- 4- مشاركة القادة في الأنشطة المجتمعية
- 5- تبني القادة سياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين
- 6- قيام القيادة بتحسين الصورة الذهنية للجمعية

ثالثاً - المسؤوليات

- 1- أعضاء الجمعية العمومية
- 2- مجلس الإدارة
- 3- الإدارة التنفيذية
- 4- الإدارات ذات العلاقة بالعملاء

رابعاً - المستندات الواجب توافرها:

- 1- عمل آلية موحدة لتطوير وتحديد قنوات التواصل مع العملاء
- 2- إجراء الاستماع لصوت العميل
- 3- استبانات قياس رضا العملاء، وتقرير تحليل نتائج قياس رضا العملاء (تقرير)
- 4- سجل مشاركة القادة في الأنشطة المجتمعية
- 5- عمل سياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين، وآلية تطبيقها.
- 6- إيجاد آلية لتوضيح دور القيادة بتحسين الصورة الذهنية للمنشأة
- 7- وثيقة أصحاب المصلحة والأطراف المهتمة
- 8- سجل الشكاوى والمقترحات والشكر

خامسا - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- 1- مرضى السرطان وأسراهم
- 2- أعضاء الجمعية العمومية
- 3- مجلس الإدارة
- 4- المدير التنفيذي
- 5- مساعدو المدير التنفيذي
- 6- مدراء المراكز والإدارات
- 7- الموظفون والمتطوعون

سادسا - تطبيق السياسة:

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
1	تطوير وتحديد قنوات التواصل مع أصحاب المصلحة والمهتمين	العلاقات العامة	سنوياً	مراجعة سياسة التواصل مع العملاء
2	تبني سياسة الاستماع لصوت العميل	الإدارة التنفيذية	سنوياً	مراجعة إجراء صوت العميل
3	تبني وتشجيع استبانات الرأي ورضا العميل	إدارة التطوير وتقنية المعلومات	مستمر	تقرير قياس رضا العملاء
4	مشاركة القادة في الأنشطة المجتمعية	مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	سنوياً	أخبار الجمعية، تقارير المشاركات
5	تبني القادة سياسة الباب المفتوح مع العاملين والمستفيدين	إدارة التخطيط والجودة	مستمر	عمل سياسة الباب المفتوح وآلية تنفيذها

سابعا - القياس:

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
1	عدد قنوات التواصل مع العملاء	10	الاستماع إلى صوت العميل من أجل تحسين الخدمات	تفعيل حسابات الجمعية الإلكترونية التي تستقبل صوت العميل مثل البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، صندوق الشكاوى والمقترحات وغيرها.
2	عدد مشاركات القادة في الأنشطة المجتمعية سنوياً	12	التعرف على مدى مساهمة قادة الجمعية في الأنشطة المجتمعية واندماج الجمعية في المجتمع	المشاركة في الأنشطة الاجتماعية سواء بالشراكة مع الأطراف المنظمة أو الاستجابة الفردية لدعوات المنظمين

ثامنا - التطوير:

- 1- تدريب كوادر الجمعية الذين يتواصلون مع العملاء على أفضل الأساليب من خلال برامج التواصل الفعال.
- 2- إدخال التحسينات المستمرة على إجراء التواصل مع العملاء وأدواته وأساليبه
- 3- الاستفادة من تجارب المنظمات المشابهة في عمليات التواصل مع عملائها

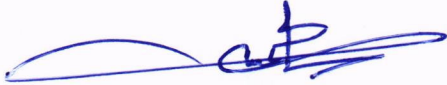
تاسعا - المراجع:

- 1- اللائحة الأساسية الجمعية
- 2- قائمة الأطراف المعنية
- 3- سجل الوثائق الداخلية والخارجية للجمعية
- 4- المواصفة القياسية ISO9001:2015
- 5- إجراء الشكاوى والمقترحات والشكر
- 6- إجراء قبول المستفيدين وتقديم الخدمات
- 7- إجراء سياق الجمعية والأطراف المهتمة

عاشرا - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

رئيس مجلس الإدارة



سامي بن محمد الحميدي

