

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

(نسخة رقم: 1)

لجمعية حصيف الشبابية
رقم الترخيص: 1000644300

تمهيد: تضع جمعية حضيف الشبابية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين (شباب ومشاركين) وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها 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. وترتكز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين (الشباب)، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل تقديم خدمات برامجية وتنموية ذات جودة عالية للشباب.

الهدف العام: بناء علاقة إيجابية وفعالة وتنموية مع الشباب المستفيدين من برامج ومبادرات الجمعية، تضمن تلبية احتياجاتهم المهارية والقيمية بشفافية واحترافية.

الأهداف التفصيلية:

1. تسهيل وصول الفئة المستهدفة (الشباب) للبرامج والمبادرات التي تقدمها الجمعية.
2. قياس مستوى رضا الشباب عن البرامج والمبادرات المقدمة ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية.
3. التطوير والتحسين المستمر للأنشطة الشبابية من خلال تلمس آراء المستفيدين وتطلعاتهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة الشخصية في مقر الجمعية أو في مواقع تنفيذ الفعاليات.
2. الاتصالات الهاتفية وتطبيقات المراسلة الرسمية للجمعية.
3. حسابات الجمعية الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي.
4. البريد الإلكتروني الرسمي.
5. الموقع الإلكتروني للجمعية وبوابات التسجيل في البرامج.
6. استبيانات قياس الأثر والرضا البعدية.

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات العامة للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل البرامج والمشاريع الشبابية المعتمد.
3. اللائحة التنظيمية للمستفيدين والمشاركين.
4. النماذج الإلكترونية والروابط الخاصة بالتسجيل في البرامج والفعاليات.

آلية التعامل مع المستفيدين (الشباب المشاركين): ويتم التعامل مع الشاب المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء إجراءات تسجيله ومشاركته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام من قبل مختصي العلاقات العامة، والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الشاب الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم الشاب لكافة المعلومات المطلوبة، ومطابقة البيانات والتأكد من استيفائه لاشتراطات الفئة العمرية ومعايير القبول في البرنامج المستهدف.
3. في حالة الحاجة لتفاصيل فنية دقيقة حول البرامج، يتم إحالة الشاب لـ "إدارة البرامج والمشاريع" للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية للنشاط.
4. توجيه وإرشاد الشاب للبرامج والمسارات التي تتناسب مع اهتماماته وتطلعاته وتخدم تطوير مهاراته وبناء قيمه.

اعتماد مجلس الإدارة: تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية حزب الشبابية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم: (3)
المنعقدة يوم الأحد بتاريخ 22 / 6 / 2025م الموافق 26 / 12 / 1446هـ.