

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات
الجمعية السعودية للرفق بالحيوان (رفق)

رئيس مجلس الإدارة

الأميرة موضي بنت فهد بن جلوي آل سعود



التوقيع:



الختم:

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين في الجمعية السعودية للرفق بالحيوان (رفق) كأعضاء الجمعية العمومية وغيرهم من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيدين.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجات المستفيدين 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 للمستفيدين من موقعهم حفاظا لوقتهم وتقديرا لظروفهم وسرعة إنجاز خدمتهم.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة لهم وذلك من خلال ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيدين حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخليا أو خارجيا.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.