

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة الثقافة
الجمعية السعودية للفنون التشكيلية (جسفت)
المركز الرئيسي

رقم : 93 / ج / ف

تاريخ : 30 / 07 / 1446 هـ

مرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة: تعمل جمعية الفنون التشكيلية على دعم وتمكين الفنانين والمواهب الفنية في المجتمع، وتنمية الذائقة الفنية العامة. وانطلاقاً من التزام الجمعية بمبادئ الشفافية والجودة والمسؤولية المجتمعية، جاءت هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية، بما يضمن تحقيق رضاهم، وحفظ حقوق جميع الأطراف، والمساهمة في تحقيق رؤية الجمعية ورسالتها.

الأهداف:

- ❖ بناء علاقة إيجابية قائمة على الاحترام المتبادل بين الجمعية والمستفيدين.
- ❖ رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات فنية وثقافية عالية الجودة.
- ❖ تحديد حقوق وواجبات المستفيدين بشكل واضح وعادل.
- ❖ تعزيز قنوات التواصل المستمر مع جميع الفئات المستفيدة.
- ❖ توفير آلية فعالة لاستقبال الشكاوى والملاحظات والعمل على معالجتها.
- ❖ تشجيع المشاركة المجتمعية في البرامج والأنشطة الفنية التي تنظمها الجمعية.
- ❖ ضمان سرية معلومات المستفيدين واستخدامها فقط في إطار تقديم الخدمات.

الصلاحيات: يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه السياسة مجلس الإدارة او من ينوب عنه او من يفوضه لتنفيذها، وقسم شؤون المستفيدين مسؤول عن تطبيقها.

التزامات الجمعية تجاه المستفيدين:

- تقديم خدمات فنية وثقافية وفق أعلى معايير الجودة.
- التعامل مع جميع المستفيدين بعدالة دون تمييز.
- احترام آراء وأفكار المستفيدين وتقدير مساهماتهم.
- الاستماع للشكاوى والمقترحات ومعالجتها بجدية وفي إطار زمني محدد.
- توفير قنوات تواصل واضحة وسهلة الوصول للمستفيدين.
- الالتزام بسرية البيانات والمعلومات الشخصية وعدم استخدامها خارج نطاق العمل.
- التقييم المستمر لاحتياجات المستفيدين والعمل على تطوير الخدمات المقدمة.

حقوق المستفيدين:

- الحصول على خدمات متميزة وعادلة دون تمييز.
- الحق في تقديم الآراء والمقترحات بحرية.
- تقديم الشكاوى والملاحظات ومعرفة إجراءات معالجتها.
- الاطلاع على السياسات التي تنظم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
- معرفة تفاصيل البرامج والأنشطة وشروط المشاركة فيها.

رقم :
تاريخ : / / ١٤٥٠ هـ
مرفقات :

واجبات المستفيدين:

- الالتزام بأنظمة ولوائح الجمعية.
- احترام العاملين والمتطوعين في الجمعية.
- تقديم معلومات صحيحة عند التسجيل في أي خدمة أو نشاط.
- المشاركة بشكل إيجابي والحفاظ على ممتلكات الجمعية وفعاليتها.
- الالتزام بالأداب العامة خلال المشاركة في الأنشطة والفعاليات.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

- الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- حسابات الجمعية على منصات التواصل الاجتماعي.
- الهاتف والبريد الإلكتروني المخصص لخدمة المستفيدين.
- استمارات إلكترونية أو ورقية لاستقبال الشكاوى والمقترحات.
- اللقاءات والورش المباشرة مع الجمهور والمستفيدين.

آلية استقبال ومعالجة الشكاوى والملاحظات:

- استقبال الشكاوى والملاحظات من خلال القنوات المعتمدة.
- توثيق جميع الشكاوى والملاحظات في سجل خاص.
- دراسة الشكاوى أو الملاحظة من قبل الجهة المختصة.
- الرد على المستفيد خلال فترة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ الاستلام.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أي خلل أو تحسين الخدمات عند الحاجة.
- رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة حول مستوى رضا المستفيدين.

الإعتماد

اجتماع مجلس الإدارة رقم 7

تاريخ: 2025/05/25