

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /



المملكة العربية السعودية
منطقة حائل / محافظة الشنان
جمعية البر الخيرية بالعظيم
تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
مسجلة برقم (٢٣٦)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم المعتمدة



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

تمهيد:-

تضع جمعية البر الخيرية بالعظيم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف وتشكيل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية البر الخيرية بالعظيم على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع الية التنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لانجاز 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 المستفيد.

الأهداف التفصيلية:-

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات وإجابات بشكل ملائم بما يناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قاس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.
- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- ٤- طلب دعم مستفيد.



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملات بالشكل التالي:-

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة

زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في تقديم الخدمات للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:-

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين المجتمع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- المواقع الالكترونية للجمعية
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية.



الرقم /
التاريخ /
الموضوع /

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة على الاطلاع وتنفيذ

١ — سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين بالجمعية : —

م	الاسم	وظيفته بالجمعية	التوقيع
١	عبد الله سعود جذيل اللغيصم	رئيس مجلس إدارة الجمعية	
٢	محمد عبد الله البراهيم التميمي	نائب رئيس الجمعية	
٣	عبد الله سعد مقبل الشمري	أمين الصندوق	
٤	فريح سعدون عويد الشمري	الأمين العام	
٥	محمد عبد الله عوض الغنزي	عضواً	
٦	دعيع محمد دعيع الشمري	عضواً	
٧	سلطان فريح مقبل الشمري	عضواً	

رئيس جمعية البر الخيرية بالعظيم
عبد الله سعود جذيل اللغيصم

