



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالبحر

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٦٥
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

الرقم :

التاريخ : / / ١٤ هـ

المشروعات :

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالمخوارة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٦٥
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

الرقم :

التاريخ : / / ١٤ هـ

المشروعات :

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالمخوارة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	د/ سعيد سعد جمعان العمري	رئيس الجمعية	
٢	أ/ إبراهيم محمد أحمد العمري	نائب الرئيس	
٣	أ/ محمد فلاح سفر الغامدي	أمين الصندوق	
٤	أ/ محمد علي حسن العمري	أمين عام	
٥	أ/ محمد سعيد محمد العمري	عضو	
٦	أ/ عبد الله سليمان عبد الله العمري	عضو	
٧	أ/ عبد الرحمن صالح حسين العمري	عضو	
٨	أ/ عبد الله أحمد حسين العمري	عضو	
٩	أ/ سعيد علي عبد الله العمري	عضو	

الرقم :

التاريخ : / / ١٤ هـ

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالمخوة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٦٥

إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

اطلع موظفو جمعية البر الخيرية بالمخوة على سياسة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

واقروا بالعمل بها وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	فهد مسيب محمد العمري	مدير تنفيذي	
٢	نبيل معيض حسن العمري	مساعد اداري	
٣	سعد عبد المجيد سعد العمري	محاسب	
٤	عبد الله علي احمد باحداد	باحث اجتماعي	
٥	نايف مسيب محمد العمري	أمين مستودع	
٦	احمد حميد علي العمري	مدخل بيانات	
٧	عوض عبد الله العمري	مراسل	



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

تضع جمعية البر الخيرية بالمخوة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصنر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعلقين 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 .

وتركز جمعية البر الخيرية بالمخوة على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الفئات على سرعة 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 المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع شموليات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته

التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :



الجمعية الخيرية للسعودية بالمجودة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٦٥
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

الرقم :

التاريخ : / / ١٤ هـ

المشروعات :

تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتطوير والتطوير لا للعقاب والتشهير .

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء 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 :

المقابلة

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي

الخطابات

خدمات طلب المساعدة

خدمة التطوع

الموقع الإلكتروني للجمعية

منايب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

اللائحة الأساسية للجمعية

دليل خدمات البحث الاجتماعي

دليل سياسة الدعم للمستفيدين

طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي

التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقييم

في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات

التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين

استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .