

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز جمعية البر الخيرية بالقحمة 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 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 المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم 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 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

واصل

الرقم :
التاريخ : / /
المشروعات :

VISION 2030
رؤية ٢٠٣٠



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالقحمة
سجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٢١٧
تأسست عام ١٤٢٦ هـ

زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
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 للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب الفرعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

منطقة عسير - مركز القحمة صندوق بريد : ٢٠٠ | الرمز البريدي : ٦١٩٦٩ | تلفون : ٠١٧٢٤٠١٠١٧ | فاكس : ٠١٧٢٤٠١٠١٧ | جوال : ٠٥٥١٠١٥٥٤٥

www.beralqhma.sa
ber_alqahma@hotmail.com
@ber_alqahma

حساب رئيسي | SA051 00000 47150003000108
حساب رئيسي | SA118 0000 459608010087001
حساب الائتم | SA528 0000 459608010106439

جمعية البر بالقحمة
BRALQAHMA

واصل

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكلي التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لسئول 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥) في دورته (٤) هذه السياسة في ٨٢ / ٥ / ١٤٤٢ هـ . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة جمع التبرعات

نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاه والسلام على رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم وبعد
فقد اطلع مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٥) على هذه السياسة بتاريخ ٣ / ٥ / ١٤٤٢ هـ الموافق ١٢ / ١٢ / ٢٠٢٠ م وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتفويض رئيس مجلس الإدارة بمتابعة ذلك .
تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد وبالله التوفيق .

رئيس مجلس إدارة

جمعية البر الخيرية بالقحمة

حسين بن حسن اليحياوي