



جمعية البر الخيرية بالشبحة
AL-BIR SOCIETY AL-SHABAH

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بالشبحة
مسجلة برقم : ٣٥٩

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بالشبحة

مصرف الراجحي / تبرعات : (٣٩٤٦٠٨٠٠٦٧٧٧٩)
زكاة (٣٩٤٦٠٨٠٠٦٩١٩٧)
حفاة الأيتام (٣٩٤٦٠٨٠٠٨٤٤٤٤)



E- mail: gameyal@hotmail.com

تبوك - أملج - الشبحة
ص ب : ٤٧٤ الرمز البريدي : ٧١٩٣١
هاتف : ٠٤٣٨٣٠٠٢٨ - جوال : ٠٥٠١١٧٠١٦



جدول المحتويات

تمهيد! Bookmark not defined.

الهدف العام.....

الأهداف التفصيلية.....

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي. Bookmark not defined.

اعتماد مجلس الإدارة.....! Bookmark not defined.





تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بالشبحة 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 التفصيل في الاداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية 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 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 للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز 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 :





- 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:-

- 1- المقابلة.
 - 2-الاتصالات الهاتفية.
 - 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
 - 4-الخطابات.
 - 5-خدمات طلب المساعدة.
 - 6-خدمة التطوع.
 - 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
 - 8-مناذيب المكاتب الفرعية.
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد





- 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:-

- 1- المقابلة.
 - 2-الاتصالات الهاتفية.
 - 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
 - 4-الخطابات.
 - 5-خدمات طلب المساعدة.
 - 6-خدمة التطوع.
 - 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
 - 8-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

تم اعتماد بالجمعية البر الخيرية بالشبحة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ((5))

الموافق 2021 /03 /15

