

الرقم :
التاريخ: ١٤ / /
المشروعات :

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

0565577525

0543210066

@bar_gh565

NCB الأهلي

SA 0310000010177190000101

SA 1310000015273143000101

SA 8310000010177190000504

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA 6580000270608010201500

SA 5480000270608010219643

SA 5880000270608010219668

SA 5980000270608010219650

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمركز غميقة
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
العنوان : الليث - غميقة ص.ب: ٢١٠
الرمز البريدي ٢١٩٦١ هاتف : ٧٧٤٢٢٣٤١
فاكس ٧٧٤٢٢٢٧٨

bar-gh565@hotmail.com

تمهيد:

تضع جمعية البر بمركز غميقة 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 بمركز غميقة 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 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

الممارسات 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.

0565577525

0543210066

@bar_gh565

NCB الأهلي

SA 0310000010177190000101

SA 1310000015273143000101

SA 8310000010177190000504

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA 6580000270608010201500

SA 5480000270608010219643

SA 5880000270608010219668

SA 5980000270608010219650

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بمركز غميقة

تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

العنوان : الليث - غميقة ص.ب: ٢١٠

الرمز البريدي ٢١٩٦١ هاتف : ٧٧٤٢٢٣٤١

فاكس : ٧٧٤٢٢٣٧٨

bar-gh565@hotmail.com

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- 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 مظاهر 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
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**
- اللانحة الأساسية للجمعية.
 - دليل خدمات البحث الاجتماعي.
 - دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
 - طلب مستفيد جديد.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

0565577525

0543210066

@bar_gh565

NCB الأهلي

SA 0310000010177190000101

SA 1310000015273143000101

SA 8310000010177190000504

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA 6580000270608010201500

SA 5480000270608010219643

SA 5880000270608010219668

SA 5980000270608010219650

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمركز غميقة
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
العنوان : الليث - غميقة ص.ب: ٢١٠
الرمز البريدي ٢١٩٦١ هاتف : ٧٧٤٢٢٣٤١
فاكس ٧٧٤٢٢٣٧٨

bar-gh565@hotmail.com

الرقم :
التاريخ :
المشتفوعات :

- 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.
- اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الأول في دورته الثالثة بتاريخ ١٤٤١/٣/٧هـ هذه السياسة .

تم الاطلاع على السياسة واعتمادها			
الموظفين		اعضاء المجلس	
التوقيع	الاسم	التوقيع	الاسم
	صالح علي البركاتي		منصور احمد عبده الجبيري
	عبدالله ابراهيم علي الجبيري		عقيل علي احمد الجبيري
	محمد معيض عيضة الفهمي		حمود محمد محسن الجبيري
	محمد بلقيت علي الكرساوي		عبدالعزیز احمد عبدالعزيز المهداوي
	سامي عالي مسلم الجبيري		سعيد عائض هاشم السراجي
	عبدالله علي احمد الجبيري		علي محمد محسن الجبيري
	منصور صالح سالم الجبيري		حسين حمود حامد السبعي
	عبده علي احمد المهداوي		حزيم خميس صالح المعطوي
	شده جنيه احمد الجبيري		عبدالله علي عبدالله البركاتي

0565577525

0543210066

@bar_gh565

NCB الأهلي

SA 0310000010177190000101

SA 1310000015273143000101

SA 8310000010177190000504

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA 6580000270608010201500

SA 5480000270608010219643

SA 5880000270608010219668

SA 5980000270608010219650

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمركز غميقة
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
العنوان : الليث - غميقة ص.ب: ٢١٠
الرمز البريدي ٢١٩٦١ هاتف : ٧٧٤٢٢٣٤١
فاكس ٧٧٤٢٢٣٧٨

bar-gh565@hotmail.com