

سياسة

تنظيم العلاقات مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم

جمعية البر الخيرية بمركز غميقة

لعام ٢٠٢١ م

الرقم :
التاريخ : ١٤ / /
المشروعات :



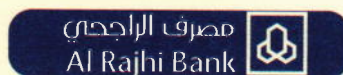
جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

0565577525
0543210066
@bar_gh565



SA 0310000010177190000101
SA 1310000015273143000101
SA 8310000010177190000504



SA 6580000270608010201500
SA 5480000270608010219643
SA 5880000270608010219668
SA 5980000270608010219650

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

bar-gh565@hotmail.com

الرقم :
التاريخ : ١٤ / /
المشروعات :



تمهيد :-

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

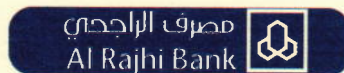
وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

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 خدمته 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



0565577525
0543210066
@bar_gh565

SA 0310000010177190000101
SA 1310000015273143000101
SA 8310000010177190000504

SA 6580000270608010201500
SA 5480000270608010219643
SA 5880000270608010219668
SA 5980000270608010219650

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمركز غميقة
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
العنوان اللتي : 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 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- الموقع الإلكتروني للجمعية.
 - ٨- 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

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

0565577525
0543210066
@bar_gh565



SA 0310000010177190000101
SA 1310000015273143000101
SA 8310000010177190000504



SA 6580000270608010201500
SA 5480000270608010219643
SA 5880000270608010219668
SA 5980000270608010219650

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

bar-gh565@hotmail.com

الرقم :
التاريخ : ١٤ / /
المشروعات :



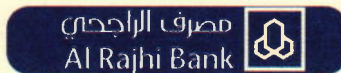
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه 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 (الرابع) لعام ٢٠٢١ المنعقد بتاريخ ٢٠٢١/٤/١٢ سياسة تنظيم الاعلا مع المستفيدين

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

0565577525
0543210066
@bar_gh565



SA 0310000010177190000101
SA 1310000015273143000101
SA 8310000010177190000504



SA 6580000270608010201500
SA 5480000270608010219643
SA 5880000270608010219668
SA 5980000270608010219650

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

bar-gh565@hotmail.com