

مسجلة لدى
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
إ رقم (٥٠٦)



جمعية البر الخيرية بالمسيجد

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية البر الخيرية بالمسيجد

المدينة المنورة - المسجد - ص.ب : ٧٥
هاتف: ٠١٤/٨٥٤٥٠٠٣
فاكس: ٠١٤/٨٥٤٥٠٠٩
جوال: ٥٥٥٦٩٠٧٠٢
البريد الإلكتروني: gameil.almsegid@gmail.com

عام SA 1280000230608010190777
شركة SA 4880000230608010197210
عام SA 0820000001050743299940
شركة SA 7820000001050743299941
عام SA 6315000999200152860006



تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بالمسيجد بمحافظة بدر 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 بالمسيجد بمحافظة بدر 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:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات. وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وائتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير





جمعية البر الخيرية - مساهمة 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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

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 التقديم.

المدينة المنورة - المسجد - ص ب ، ٧٥

هاتف: ٠١٤/٨٥٤٥٠٠٣

فاكس: ٠١٤/٨٥٤٥٠٠٩

جوال: ٠٥٠٦٩٠٧٠٢

البريد الإلكتروني: gameil.almsegid@gmail.com

عام 280000230608010190777

ركة SA 4880000230608010197210

عام 0820000001050743299940

ركة SA 7820000001050743299941

عام 6315000999200152860006



وزارة
الموارد
البشرية
والتنمية
الاجتماعية





- 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.
 - تقديم الخدمة اللازمة

اعتماد مجلس إدارة الجمعية

رئيس وأعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	أديب مصلح صالح الأحمدى	رئيس المجلس	
٢	فيصل رباح مطلق الأحمدى	نائب رئيس	
٣	سعد عبدالعزيز نصار الاحمدى	أمين الصندوق	
٤	محمد فيصل صادق الأحمدى	الأمين العام	
٥	عبدالمنعم عبدالحفيظ الاحمدى	عضو	
٦	يحي عبد الرحمن عبد الله الحازمى	عضو	
٧	عصام رضا حسين الرحيلي	عضو	