



التاريخ : ٢٠١٩/١١/١٧ م

المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الخيرية بوادي شرى  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٢٢١)  
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة  
الراحة - بادرش - مركز شوقي ص ب (٢٧) رمز بريدي (٦٥٩١١)  
٠٥٤٤٤٠٠٣٣٠ ٠١٧٧٥٥٣٠٥٠  
al\_berr@hotmail.com

## جمعية البر الخيرية بمركز شرى

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

#### المحتويات

١. مقدمة .
٢. الأهداف .
٣. القنوات المستخدمة .
٤. الأدوات المتاحة للباحث الاجتماعي .
٥. الاجراءات على المعاملات .
٦. المسئوليات .
٧. المراجع .

## مقدمة :

تضع جمعية البر الخيرية بوادي شري 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.

**وتركز** جمعية البر الخيرية بوادي شري 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
٦. **زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و 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
  - 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 الشخصية .
٢. الاتصالات الهاتفية .
٣. وسائل التواصل الاجتماعي .
٤. الخطابات الرسمية .
٥. خدمات طلب المساعدة .
٦. خدمة التطوع .
٧. الموقع / البريد الإلكتروني للجمعية .

## الأدوات المتاحة لموظف البحث الاجتماعي للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. استمارات ونماذج البحث الاجتماعي .
٣. لجنة تقدير المساعدات للمستفيدين .
٤. طلب دعم مستفيد .

## يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة . وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يقوم موظف البحث الاجتماعي بإيضاح الجوانب التنظيمية له .
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات ويتحمل أي مسئولية تجاهها .
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها . والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها .

اعتمد مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بوادي شري هذه السياسة في اجتماعه رقم ( ٧ ) المنعقد يوم الأحد ١٤٤١/٣/٢٠هـ الموافق ٢٠١٩/١١/١٧ م في الاجتماع وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة المتعلقة بهذا الشأن .

### نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صل الله عليه وسلم وبعد  
فقد اطلع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بوادي شري في اجتماعه رقم ( ٧ ) المنعقد يوم الأحد بتاريخ ١٤٤١/٣/٢٠هـ الموافق ٢٠١٩/١١/١٧ م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بوادي شري وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الالكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتفويض رئيس المجلس بمتابعة ذلك .

تم الإطلاع واعتماد هذه السياسة و العمل بموجبها من تاريخ الإعتما

وبالله التوفيق ...

يعتمد

رئيس مجلس الإدارة  
فهد صالح مسفر الخنمى

