

الرقم :
المشروعات :
التاريخ : / / ١٤



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بوادي لويه
مسجلة برقم (٢١٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المحتويات:

١. مقدمة
٢. الاهداف
٣. القنوات المستخدمة
٤. الادوات المتاحة للباحث الاجتماعي
٥. الاجراءات على المعاملات
٦. المسؤوليات



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بوادي ليه
مسجلة برقم (٢١٨)

الرقم :
المشروعات :
التاريخ : ١٤ / / ٥١٤

جمعية البر الخيرية بوادي ليه
AL-BIR CHARITABLE ORGANIZATION IN LIYAM VALLEY
مسجلة برقم (٢١٨)

مقدمه

تضع جمعية البر الخيرية بوادي ليه ط والاجراءات التي تنضم علاقاتها بجميع الاطراف المستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف وتشكل انظمة العمل والعقود المصدر الاساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة ادائها وتبعات التقصير في الداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من اجراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الاطراف ذات العلاقات مع الجمعية

وتركز جمعية البر الخيرية بوادي ليه على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها اولويه من خلال وضع الية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

الهدف العام :

تقدم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعه وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق

الاهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد

الاهداف التفصيلية :

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات وحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقه
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الاساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمه للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعه انجاز خدمته
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيله لرفع جودة الخدمة المتقدمة والتحسين المستمر لا جراء تقديم خدمه واداء مقدم الخدمة
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني افضل 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 جديده نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

نشر ثقافه تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها اداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير

نشر ثقافه جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او الخارجي

الرقم :
المشروعات :
التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ



المملكة العربية السعودية وزارة العمل والتنمية الاجتماعية جمعية البر الخيرية بوادي لية مسجلة برقم (٢١٨)

ابتكار مفاهيم وتقنيات ادارية 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 اراء 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

الادوات المتاحة لموظف البحث الاجتماعي للتواصل مع المستفيدين:

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

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لا نهاء معاملاته بالشكل التالي ..

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات واعطاء 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 الاجراءات للمستفيد يقوم موظف البحث الاجتماعي بياضاح الجوانب التنظيمية له
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وانه مسؤول مسنوليها مباشرة عن صحة المعلومات ويتحمل أي مسنوليها تجاهها
٥. التوضيح للمستفيد بان طلبه سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن اسبوعين
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
٧. تقديم الخدمة اللازمة



الرقم :
المشغوعات :
التاريخ : / / ١٤٥٠ هـ

المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الإجتماعية
جمعية البر الخيرية بوادي ليّة
مسجلة برقم (٢١٨)

المسؤوليات ..

تطبيق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والامام بها والتوقيع عليها والالتزام بما ورد فيها من احكام عند اداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية وعلى الادارة التنفيذية تزويد جميع الادارات والاقسام بنسخة منها ..

اعتماد مجلس الادارة:

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	الشيخ / دخیل الله حسن الأزوري		٦	الشيخ / محمد عبدالرحمن الأزوري	
٢	الشيخ / مصلح جابر السواط		٧	الشيخ / ابراهيم عبدالرحمن السالمي	
3	الشيخ / عبيد محمد العوفي		٨	الشيخ / عبدالرحمن جويبر الشبيتي	
٤	الشيخ / بريكان معيض العتيبي		٩	الشيخ / سامي عبدالله السواط	
٥	الشيخ / شرف أحمد الزايد				