

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية بوادي الحيا
ترخيص رقم ٦٦٩

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بوادي الحيا

☎ 0554347611 ☎ 0536089008 ✉ biir669@gmail.com 🐦 @biir669 🌐 birwh.org 🌐 bwadihaya.sa

مركز وادي الحيا - ص.ب : 50 - الرمز البريدي : 61934

حساب الجمعية بنك البلاد : SA1115000999120177400006 حساب الجمعية مصرف الراجحي : SA5080000249608010365683

حساب الوقف مصرف الراجحي : SA2480000249608010396027 حساب الزكاة مصرف الراجحي : SA4680000249608010396019

حساب الأيتام مصرف الراجحي : SA2880000249608010588888





الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

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
- ٣ اعتماد مجلس الإدارة
- خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بوادي الحيا 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 حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز 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 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
- 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



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

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 مختل ف 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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

- 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. 6.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بوادي الحيا في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) المنعقد بتاريخ ٠٦/٠٦/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٢/١٢/٣٠ م.

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١.	يحيى جابر مداوي القحطاني	رئيس مجلس الإدارة	
٢.	عائض أحمد بعوضي القحطاني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣.	طالع محمد يحيى الحسني	عضو مجلس الإدارة	
٤.	راعي علي هادي الحسني	عضو مجلس الإدارة	
٥.	علي وافي باعوض الحسني	عضو مجلس الإدارة	
٦.	عبدالله علي يحيى القحطاني	عضو مجلس الإدارة	
٧.	مضواح جابريحي الحسني	عضو مجلس الإدارة	