لمملكلة العربية السعوديلة
12 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1
معيتها المحرية والعجصاله
عريح المركز الوطنى لتنمية
قطاع غير الربحي رقم (٤٩٠)

 الــرقـــم /
 التــاريـــــخ /
 المشفوعات /

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بمركز العصلة

إِنْمُالِغُولِلْخِيـــ



ĺ

الْمُلِالْحُلِيْنِ عِلَيْكُ مِنْ الْحُلِيْنِ عِلَى الْحُلِينِ عِلَى الْحُلِينِ عِلَى الْحَلِينِ عِلَى الْحَلِي	بنتِ
الجَمعيَّـــــــُّــــُ الخَيَّــرِيـــُّـــُ بالعصَـلة	

	المملكـة العربية السعوديـــة
w	667 x 16 11 2 6 6 2 2 116 2 2 2 11
الجُوِّعة وُ	الجمعية بالجيرية بأبركر العُرَصِيات
الخيرية	تصريح المركز الوطنى لتنمية
بالعصلة	القطّاع غيرُ الرّبحي رقم (٤٩٠)

 ./	0	الـــرقـ
 ./	<u></u> خ	التاريـ
 /	وعات	المشفو

جدول المحتويات	K
نمهید	۲.
لهدف العام	P.
لأهداف التفصيلية	7.
لقنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	۳.
لأدوات المتاحة لم <mark>وظف</mark> علا <mark>ق</mark> ات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	٤.
ويتم التعامل مع ال <mark>مستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي</mark>	٤.
عتماد مجلس الإدارة	0.





/լ	0 6	الـــرة
/;	ـــــــــخ	التــاري
/ c	وعان	المشذ

تمهید :-

تضع **جمعية البر الخيرية بمركز العصلة** 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



لِنِّ الْحَالِمُ لِلْحَالِمُ الْحَالِمُ الْحَالِمُ الْحَالِمُ الْحَالِمُ لِلْحَالِمُ الْحَالِمُ الْ	للبيِّس.
الجِّمعيَّـة	
الخُيَّـرِيـــــــــــــــــــــــــــــــــــ	\mathcal{X}_{l}





المملكة العربية السعوديــة
مَعَيَّةُ الْجَرِيِّةِ مِنْ الْجَرِيِّةِ مِنْ الْجَرِيِّةِ لَا يَعْمِيلُ الْجَرِيِّةِ لَا يُؤْلِمُ الْجَرِيِّةِ معيَّةُ الجَرِيِّةِ مِنْ إِنْ الْجَرِيِّةِ مِنْ الْجَرِيِّةِ لَا يُؤْلِمُ الْجَرِيِّةِ لَا يُؤْلِمُ الْجَرِيِ
صريح المركز الوطني لتنمية
لقطاع غير الربحي رقم (٤٩٠)

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت
 - 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 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 وق<mark>ناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات</mark>
- نشر ثقافة تقييم ال<mark>خدمة لدى ا</mark>لم<mark>س</mark>تفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق <mark>المس</mark>تفي<mark>د حيث أنه</mark>ا أدا<mark>ة للتق</mark>ويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم <mark>وتقنيا ت إدارية للارتقاء</mark> بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستم<mark>ر</mark> للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ا. المقابلة.
- ٢. الاتصالات الهاتفية.



لمملكة العربية السعوديـــة	
361 Y 26 1 5 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1	1
مُعَيِّبُهُ الْحِيْنِ مِن مِرَكِن الْحِصُّ لَا بَيْ	
عريح المركز الوطني لتنمية قطاع غير الربحي رقم (٤٩٠)	



- ٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
 - ٤. الخطابات.
 - 0. خدمات طلب المساعدة.
 - ٦. خدمة التطوع.
- ٧. الموقع الالكتروني للجمعية.
 - ٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دلیل سیاسة الدعم للمستفیدین
 - طلب دعم مستفید

ويتم التعام<mark>ل مع المستفيد على مختل</mark> ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال الم<mark>ستفيد بلبا</mark>قة 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.

بنِ إِنْكِ الْحَالِحُ لِيَّا الْحَالِحُ فِي الْحَالِحُ فِي الْحَالِحُ فِي الْحَالِحُ فِي الْحَالِحُ فِي الْحَالِ	
	ديــة
الجِّمعيَّـةٍ	رُ وُ مِنْ الْمُ
الخترية 🖊	نمينة ٩٠ع)
بالعَصَّلَة	·P3)

/	الــــرقــ
_خ /	التاريــ
عات /	المشفو

المملكة العربية السعوديــة
ٳ ۼۼؾۺؙٳڿڗؿؙ ۼۼؾۺؙٳڿڗؿۺؙۼڝٛڹؿ
معيَّةُ الْحِرِيِّةِ مِرْدِرالْحِصِّنَاكُمْ الْحِصِّنَاكُمْ الْحِصِّنَاكُمْ الْحِصِّنَاكُمْ الْحِصِّنَاكُمْ الْ
تصريح المركر الوطني لسمية
القطاع غير الربحي رقم (٤٩٠)

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب 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 .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بمركز العصلة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (١٤) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٤/١١/٠١هـ الموافق ٢٠٢٣/٠٥/٢١م

