

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الزلفي 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.

ركز جمعية البر الخيرية بمحافظة الزلفي 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
 - ديم 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 وتقديراً 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 إيجابية 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.

١. الاتصالات الهاتفية.
٢. وسائل التواصل الاجتماعي.
٣. الخطابات.
٤. خدمات طلب المساعدة.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٧. جوال واتس اب.

دوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية

١. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٢. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
٣. طلب دعم مستفيد.

ويتم 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 فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. توضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

رئيس مجلس الإدارة

حسين بن غنيم العواد





الرقم:
التاريخ: ١٤ / / هـ
المرفقات:

تم الاطلاع على محتوى اللائحة والسياسات والعمل بها

م	الاسم	صفته بالجمعية	التوقيع
١	حسين بن غنيم العواد	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله بن عبدالمحسن الحمادي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	دخيل بن عبدالعزيز السويكت	المشرف المالي	
٤	ناصر بن عبدالله العبيدي .	عضو	
٥	محمد بن راشد بن عبدالرحمن الثنيان	عضو	
٦	دخيل بن عثمان بن عبدالله المعتق	عضو	
٧	عبدالعزیز بن عبدالمحسن عبدالعزيز السلامة	عضو	

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

رئيس مجلس الإدارة

حسين بن غنيم العواد



تم الاطلاع على محتوى السياسة والعمل بها

م	الاسم	صفته بالجمعية	التوقيع
١	عبدالله بن محمود المحمود	المدير التنفيذي	
٢	بدر بن عبدالمحسن المطير	مدير الرعاية الاجتماعية	
٣	حمد بن عبدالله المنيفي	أخصائي الموارد البشرية	
٤	سليمان بن محمد العمار	مشرف شؤون المستفيدين	
٥	عبدالمحسن بن ناصر الحمد	المدير المالي	
٦	أحمد بن عبدالله الزنيدي	أخصائي شراكات	
٧	عتيق بن محمد العتيق	مدير الخدمات المساندة	
٨	سلطان بن عبدالرحمن العمار	أخصائي الاتصالات الإدارية	
٩	بدر بن أحمد الدويش	مدير العلاقات العامة	
١٠	بندر بن ذيب العتيبي	باحث اجتماعي	
١١	محمد بن أحمد الحمادي	أخصائي مبرات الزواج	
١٢	إبراهيم بن ناصر الحمد	مدير المستودع الخيري	
١٣	عبدالمجيد بن عبداللطيف الفهيد	أخصائي إدارة مواد مبيعات	
١٤	عبدالله بن حمد علي الحمد	محاسب	
١٥	عبدالله بن محمد المنصور	سائق	
١٦	حمد بن سليمان الدريويش	سائق	
١٧	فهد بن عبدالله الزنيدي	سائق	
١٨	محمد بن سليمان الخمشي	موظف استقبال	
١٩	منى بنت برجس الناصر	مديرة القسم النسائي	
٢٠	هيفاء بنت عبدالعزيز الشويعر	سكرتيرة	
٢١	وضحي بنت عبدالله النافع	باحثة	
٢٢	امتنان بنت محمد الوليعي	أخصائية تنمية الموارد المالية	