

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية البر الخيرية بالليث

جدول المحتويات

3	تمهيد
3	الهدف العام
4	الأهداف التفصيلية
5	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
6	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
6	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي...
7	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث 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 المستفيد²
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته⁴
- 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.¹
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات²
- 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية¹
- دليل خدمات البحث الاجتماعي²
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين³
- طلب دعم مستفيد⁴

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

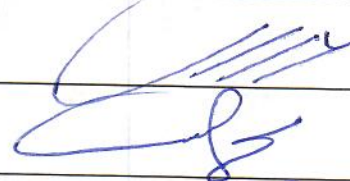
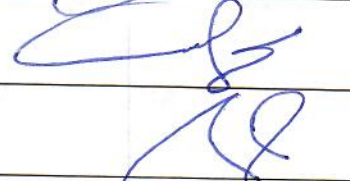
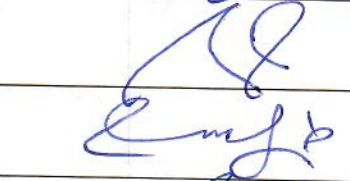
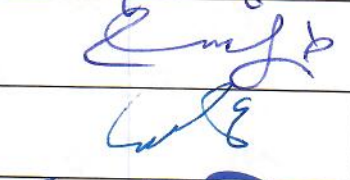
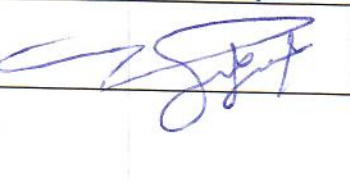
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب 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

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الأول) هذه السياسة في 2019/01/22 م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة.

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	الأستاذ/ عباس محمد المهابي	رئيس المجلس	
٢	الأستاذ / محمد عبدالله المنديلي	نائب الرئيس	
٣	الأستاذ/ حمود محمد الثعلبي	أمين الصندوق	
٤	الأستاذ / طارق عبدالله المنديلي	عضو	
٥	الأستاذ/ علي عمر الزبيدي	عضو	
٦	الأستاذ / علي ناجم العرياني	عضو	
٧	الأستاذ / عبدالله أحمد المهداوي	عضو	

اطلع موظفو جمعية البر الخيرية بمحافظة الليث على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	صفته	التوقيع
1	حسن عمر الزبيدي	المدير التنفيذي	
2	احمد محمد الحاتمي	مدير التسويق	
3	متعب محمد الحضريتي	مكتب زمزم	
4	عبدالرحمن علي المسعودي	استثمار	
5	احمد سعيد الحرقاني	سكرتير المدير التنفيذي	
6	طلال محمد الهلواني	خدمات	
7	محمد موسى المهداوي	مدير رعاية المستفيد	
8	عبدالله حنش الحسناني	باحث	
9	احمد عمر الزبيدي	باحث	
10	مبارك حسن الرحماني	سائق	
11	مساعد محمد الزهراني	مدير المحاسبة	
12	احمد عبدالله الحاتمي	محاسب	
13	ياسر مطر الحربي	علاقات عامة	