

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية البر الخيرية بالليث

Ber alleith



المملكة العربية السعودية محافظة الليث
هاتف: 01 774 22 992 فاكس: 01 774 22 991
جوال: 0555655731 صندوق بريد: 114 الليث 21961
www.ber-leith.com ber.alleith@hotmail.com

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

Ber alleith



المملكة العربية السعودية محافظة الليث
هاتف: 01 774 22 992 فاكس: 01 774 22 991
جوال: 0555655731 صندوق بريد: 114 الليث 21961
www.ber-leith.com ber.alleith@hotmail.com

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 .

Ber alleith



المملكة العربية السعودية محافظة الليث
هاتف: 01 774 22 992 فاكس: 01 774 22 991
جوال: 0556666731 صندوق بريد : 114 الليث 21961
www.ber-leith.com ber.alleith@hotmail.com

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 حفاظا 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

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 الالكتروني للجمعية.

8-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 مختلف 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.

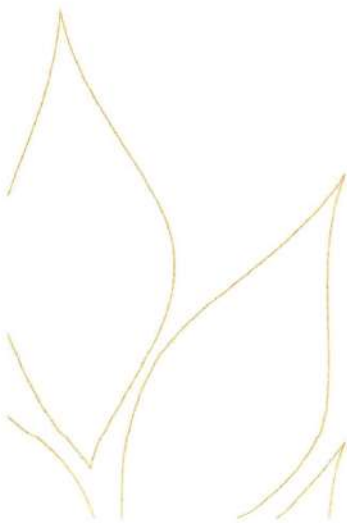
Beralleith



المملكة العربية السعودية محافظة الليث
هاتف: 01 774 22 992 فاكس: 01 774 22 991
جوال: 0555655731 صندوق بريد: 114 الليث 21961
www.ber-leith.com ber.alleith@hotmail.com

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

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	المهندس/ محمد احمد المهداوي	رئيس المجلس	
٢	الأستاذ / طارق عبدالله المنديلي	نائب الرئيس	
٣	الأستاذ/ محمد ابراهيم الزبيدي	المشرف المالي	
٤	الأستاذ / عائض احمد المزيني	عضو	
٥	الأستاذ/ حامد حسن القوزي	عضو	
٦	الأستاذ / مهدي احمد المجايشي	عضو	
٧	الأستاذ / عبدالله علي الزبيدي	عضو	



المملكة العربية السعودية

هاتف : 0177422992

جوال : 0555655731

فاكس : 0177422991

إيميل : Ber.alleith@hotmail.com

الرمز البريدي : 21961 ص.ب : 114

beralleith

BERALLEITH.ORG.SA

ber.alleith@hotmail.com

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

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	حسن عمر الزبيدي	المدير التنفيذي	
٢	احمد محمد الحاتمي	مدير قسم التسويق	
٣	محمد موسى المهداوي	مدير قسم رعاية المستفيد	
٤	احمد عبدالله الحاتمي	محاسب	
٥	عبدالله احمد المهداوي	إدارة الحوكمة	
٦	احمد سعيد الحرقاني	سكرتير المدير	
٧	عبدالرحمن علي المسعودي	اخصائي استثمار	
٨	طلال محمد الهلثاني	امين مستودع	
٩	مهدي احمد المهداوي	مؤسسات مانحة	
١٠	مسعود محمد الزهراني	مدير قسم المحاسبة	
١١	عبدالله حنش الحسناني	باحث اجتماعي	
١٢	احمد عمر الزبيدي	باحث اجتماعي	
١٣	خالد احمد المهداوي	العلاقات العامة	
١٤	مبارك حسن الرحماني	سائق	

المملكة العربية السعودية

هاتف : 0177422992

جوال : 0555655731

فاكس : 0177422991

ايميل : Ber.alleith@hotmail.com

الرمز البريدي : 21961 ص.ب : 114

beralleith

BERALLEITH.ORG.SA

ber.alleith@hotmail.com