

بسم الله الرحمن الرحيم

/ الرقم

/ التاريخ



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بهدى الشام

مجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٤٧٩)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية البر الخيرية بهدى الشام

جامعة البر الخيرية
بهدى الشام
تأسست عام
١٤٣٥

العنوان : مكة المكرمة - محافظة الجموم - هدى الشام بجوار مدرسة ذات السلسل المتوسطة والثانوية
ت/ ١٢٥٩٦٠٣١١ ، ف/ ١٢٥٩٦٠٣١٠ ، ج/ ١٢٥٩٦٠٣١٠ ص.ب (٧) الرمز البريدي ٢١٩٣٦

حسابات الجمعية / مصرف الراجحي العام (SA3980000324608010140001) زكاة (SA6580000324608010176005)

صدقة (SA2780000324608010243037)

أيتام (SA5480000324608010176203)

الأهلي التجاري العام (SA4710000000165054000106)

موقع الجمعية / www.beralhada.org البريد الإلكتروني / beralhada@hotmail.com تويتر و انستغرام /



جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتوفرة لموظفي العلاقات العامة للتواصل مع المستفيدين
٥	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٥	اعتماد مجلس الإدارة

جـمـعـيـة الـبرـ الخـيرـيـة
بـهـدىـ الشـامـ
تأسـتـ عـامـ ١٤٣٥ـ

العنوان : مكة المكرمة - محافظة الجموم - هدى الشام بجوار مدرسة ذات السلسل المتوسطة والثانوية
٢١٩٣٦ الرمز البريدي (٧) ص.ب (٧٥٨٠٤٦١، ١٢٥٩٦٠٣١٠، ١٢٥٩٦٠٣١١) ف/ ج/ ت/

حسابات الجمعية / مصرف الراجحي العام (SA3980000324608010140001) زكاة (SA6580000324608010176005)
أيتام (SA5480000324608010176203) صدقة (SA2780000324608010243037)
الأهلي التجاري العام (SA471000000165054000106)

موقع الجمعية / www.beralhada.org البريد الإلكتروني / beralhada@hotmail.com توينتر و إنستغرام /



تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بهدى الشام 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 صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإيقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 :-

- تقدیر 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 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 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 لارتقاء 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 :

تأسست عام

١٤٣٥

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

العنوان : مكة المكرمة - محافظة الجموم - هدى الشام بجوار مدرسة ذات السلالس المتوسطة والثانوية
ت/ ١٢٥٩٦٠٣١١ ، ف/ ١٢٥٩٦٠٣١٠ ، ج/ ٧٥٨٠٤٦١ ص.ب (٧) الرمز البريدي ٢١٩٣٦

حسابات الجمعية / مصرف الراجحي العام (SA3980000324608010140001) زكاة (SA6580000324608010176005)
أيتام (SA5480000324608010176203) صدقة (SA2780000324608010243037)
الأهلي التجاري العام (SA471000000165054000106)

موقع الجمعية / www.beralhada.org البريد الإلكتروني / beralhada@hotmail.com تويتر و إنستغرام / @beralhada



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكيد من تقييم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) هذه السياسة في ١٦ / ٠٢ / ٢٠٢٤ م.

جامعة البر الخيرية
هدى الشام
تأسست عام ١٤٣٦

العنوان : مكة المكرمة - محافظة الجموم - هدى الشام بجوار مدرسة ذات السلسل المتوسطة والثانوية
ت/ ١٢٥٩٦٠٣١١ ، ف/ ١٢٥٩٦٠٣١٠ ، ج/ ٧٥٨٠٤٦١ ، ٥٠٠٧٥٨٠٤٦١ ص.ب (٧) الرمز البريدي ٢١٩٣٦

حسابات الجمعية / مصرف الراجحي العام (SA3980000324608010140001) زكاة (SA6580000324608010176005)
أيتام (SA5480000324608010176203) صدقة (SA2780000324608010243037)
الأهلي التجاري العام (SA4710000000165054000106)

موقع الجمعية / www.beralhada.org البريد الإلكتروني / beralhada@hotmail.com تويتر و انستغرام / @beralhada