



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



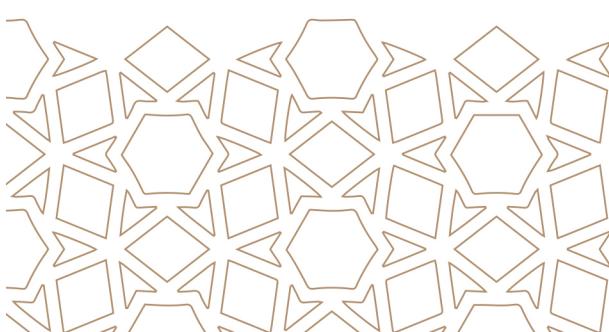
الله
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

الله
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

مقدمة:

تضع جمعية البر الخيرية بدوقة 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 وتأثير 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 .

وتركز جمعية البر الخيرية بدوقة على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيد .



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

والمارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. 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 .
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. 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 أراء المستفيدين

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 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

٤ التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

٥ التوضيح 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 الازمة .

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنها 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.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



١. الأدوات المتاحة لموظفو خدمات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

٢. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

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

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٧٢) في دورته (الثلاثة) هذه السياسة في ٢٥/٠٣/١٤٣٩ هـ.



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

الشروعات:

توصيات مجلس الإدارة الثاني والسبعين في دورته الثالثة المنعقد في الساعة الثامنة مساءً

بمقر الجمعية في يوم الأحد ١٥/٠٣/١٤٣٩ هـ الموافق ٢٠١٧/١٢/٠٣

إنه في يوم الأحد الموافق ١٥/٠٣/١٤٣٩ هـ تم اجتماع أعضاء مجلس الإدارة بحضور عدد (١٠) عضواً وذلك لمناقشة المحاور التالية :

المحور	نماذج سياسات الحكومة	التصويت	محاور الاجتماع	م
١	برامج الشراكة	٢	عرض قسم الاعلام	٤
٣	الحضانة والمشغل	٤	مكافأة وتكريم	٢
٥	نماذج سياسات الحكومة			
٦	برامـج الشراـكة		وافـق المجلس على عـقد برـامـج شـراـكة مع الجـهـات ذات العـلـاقـة عـلـى أـن لا تـتـجاـوز هـذـه العـقـود مـبـلـغ ٥٠٠٠٠ رـيـال مـدـة عـاـم . وـتـكـون لـجـنـة الشـراـكـات من الـآـتـي :	
٧	عرـض قـسـم الـاعـلام		وـافـق المـجلس عـلـى عـرـض المـقـدـم مـن قـسـم الـاعـلام بـالـجـمـعـيـة وـالـمـتـضـمـن عـقـد شـراـكـة مع مـؤـسـسـة أوـاـئـل لـلـإـشـراـف عـلـى حـسـابـاتـ الجـمـعـيـة في مـوـاـقـعـ التـوـاـصـل الـاجـتمـاعـي وـتـفـعـيلـها، وـادـارـة مـوـقـعـ الجـمـعـيـة عـلـى الشـبـكـةـ العـنـكـوبـيـةـ.	
٨	الـحـضـانـةـ وـالـمـشـغلـ		وـافـق المـجلس عـلـى درـاسـةـ وـتـسـويـقـ فـرـصـ استـثـمـارـ مـشـرـوعـ الحـضـانـةـ وـالـمـشـغلـ النـسـائـيـ	
٩	نـماـذـجـ سـيـاسـاتـ الـحـوـكـمـةـ		وـافـق المـجلس عـلـى اـعـتـمـادـ سـيـاسـاتـ الـحـوـكـمـةـ التـالـيـةـ: سـيـاسـةـ الـاشـتـباـهـ بـعـمـلـيـاتـ غـسلـ الـأـمـوـالـ وـجـرـائمـ تـموـيلـ الـإـرـهـابـ سـيـاسـةـ الـتـعـامـلـ مـعـ الشـرـكـاءـ الـمـنـفـذـينـ وـالـأـطـرافـ الـثـالـثـةـ سـيـاسـةـ الـوـقـاـيـةـ مـنـ عـمـلـيـاتـ غـسـيلـ الـأـمـوـالـ وـجـرـائمـ تـموـيلـ الـإـرـهـابـ سـيـاسـةـ آـلـيـاتـ الرـقـابـةـ وـالـإـشـراـفـ عـلـىـ الـمـنـظـمـةـ وـفـرـوـعـهـاـ وـمـكـاتـبـهاـ وـتـقـيـيمـهـا سـيـاسـةـ تـنـظـيمـ الـعـلـاقـةـ مـعـ الـمـسـتـفـيدـيـنـ سـيـاسـةـ جـمـعـ التـبـرـعـاتـ سـيـاسـةـ قـوـاـدـ السـلـوكـ	
١٠	نـماـذـجـ سـيـاسـاتـ الـحـوـكـمـةـ		سـيـاسـةـ مـصـنـوفـةـ الـصـلـاحـيـاتـ بـيـنـ مـجـلـسـ الـإـدـارـةـ وـالـإـدـارـةـ الـتـنـفـيـذـيـةـ	



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

الشروعات:

١٤

/

/

وافق المجلس على صرف مكافأة مالية بمبلغ وقدره (١٠٠٠) ريال تكريماً للبيتيم /
عنبر جمعان الشيفي وذلك بمناسبة تحقيقه المركز الثاني في الألعاب القوى على
مستوى المملكة

مكافأة وتكريم

٤

أسماء أعضاء مجلس الإدارة الحاضرين الاجتماع

التوقيع	الصفة	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	عقيل بن محمد علي الشيفي
	نائب رئيس المجلس	حسن بن عبدالله الشهابي
	المشرف المالي	عقيلي بن عبدالله الشيفي
	أمين عام الجمعية	علي عبدالله العلوي
	عضو	علي بن محمد الحراري
	عضو	محمد بن صالح العلوي
	عضو	أحمد بن عبدالكريم الزهراني
	عضو	يوسف بن عقيلي الشيفي
	عضو	علي بن هاشم الشهابي
	عضو	علي بن أحمد المسعودي
	عضو	حسين محمد الجعفري