

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية البر الخيرية بطب ربيعة ورفيدة

جدول المحتويات

- ١ تمهيد
- ١ الهدف العام
- ١ الأهداف التفصيلية
- ٢ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٢ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٣ يتم التعامل مع المستفيد على مجمل المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٣ اعتماد مجلس الإدارة



الرقم : No
التاريخ : Date
المرفقات : Encl



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية
بطبب ربيعة ورفيدة
مسجلة برقم (٣٢١)

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بطبب السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجمع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وجدود 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.

الهدف 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 الإلكترونية 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.
- تركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة مقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم م 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.

@g_alber321

هاتف: 0172268444
فاكس: 0172268555
جوال: 0555484030
الرمز البريدي: 61455

SA 9580000110608010577754
SA 9510000042169999000106
SA 3130400108053771750019
SA 7905000068202087920000



الرقم : No
التاريخ : Date
المرفقات : Encl



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية
بطب سب ريبعة ورفيدة
مسجلة برقم (٣٢١)

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او الخارجي.
- ابتكار مفاهيم 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 :-

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :-

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

@g_alber321

ص . ب : 1634
الرمز البريدي : 61455

جوال : 0555484030
g.alber321@gmail.com

هاتف : 0172268444
فاكس : 0172268555

SA 9580000110608010577754
SA 9510000042169999000106
SA 3130400108053771750019
SA 7905000068202087920000

ويتم التعامل المستفيد على مجمل المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المرجع 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 طلب الدعم والتوقيع عليها وأنه كسؤول 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 اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتماد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٨) في دورته (الثالثة) هذه السياسة في ١٤٤٤/٥/١٠ هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقاً.