



الرقم : No  
التاريخ : ٢٠٢٣ Date  
المرفقات : Encl



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

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بطبب ربيعة ورفيدة

@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



الرقم : No  
التاريخ : Date  
المرفقات : Encl



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

## تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بطب ربيعة ورفيدة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتتركز جمعية البر الخيرية بطب ربيعة ورفيدة 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته

@g\_alber321

ص . ب : 1634

جوال: 0555484030

هاتف: 0172268444

SA 9580000110608010577754

SA 9510000042169999000104

SA 3130400108053771750019

SA 7905000068202087920000

الرمز البريدي : 61455

g.alber321@gmail.com

فاكس: 0172268555



الرقم : No  
التاريخ : Date  
المرفقات : Encl



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

٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

### الممارسات 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 والرقى بالخدمات المقدمة.
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 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. الموقع الالكتروني للجمعية

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين

@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



الرقم : No  
التاريخ : ٢٠٢٤  
المرفقات : End



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية المحامين  
بعضيب ربيعة ورفيدة  
مسجلة برقم ( ٣٢١ )

٤. طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر
٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة اللازمة.

## المراجع

م	الاسم	المنصب	التوقيع
٠١	يحيى بن محمد علي الكبسي ابو حكمة	رئيس مجلس الإدارة	
٠٢	حسن بن محمد محسن ال محسن	نائب الرئيس	
٠٣	علي بن محمد سليمان المسمع عسيري	المشرف المالي	
٠٤	محمد بن علي عامر التيماني عسيري	عضو	
٠٥	محمد بن أحمد عامر عبد الله التيماني	عضو	
٠٦	أحمد بن محمد أحمد ال طامي المتحمي	عضو	
٠٧	سمير بن أحمد محمد ال ناهض عسيري	عضو	
٠٨	سعد بن طالع عبد الله عسيري	عضو	
٠٩	يحيى بن أحمد عبد الله الغنمي عسيري	عضو	

هذا وصلى الله على نبينا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه اجمعين،

@g\_alber321

ص . ب : 1634

جوال: 0555484030

هاتف: 0172268444

SA 9580000110608010577754

SA 9510000042169999000106

SA 3130400108053771750019

SA 7905000068202087920000

الرمز البريدي : 61455

g.alber321@gmail.com

فاكس: 0172268555