



((إعتماد مجلس الإدارة:))

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات))

اعتمدت هذه السياسة بقرار مجلس الإدارة رقم (٤٩) وتاريخ ١٩/٠٤/١٤٤٠هـ
وتم التوقيع عليها من قبل أعضاء مجلس الإدارة التالية أسماءهم:

اعضاء مجلس الإدارة			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	فهد مناجا المطيري	رئيس مجلس الإدارة	
2	فلاح زايد المطيري	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	فايز سعد الله المطيري	أمين الصندوق	
4	حمدان سمران المطيري	الأمين العام	
5	فهد مطلق المطيري	عضو مجلس الإدارة	
6	مخلد مناجا المطيري	عضو مجلس الإدارة	
7	سعود بندر المطيري	عضو مجلس الإدارة	



سمو وإبداع



جمعية البر والخدمات الاجتماعية بأرن

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بأرن

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٦٧٣)

رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية البر والخدمات الاجتماعية بأرن

المدينة المنورة - محافظة المهد - قرية الصلاحانية - بجوار مركز صحي الصلاحانية

تليفون : ٠١٤٨٤٣٣٣٣٨ - ٠١٤٨٤٣٣٣٣٤ - جوال : ٠٥٥٠٩١٢١١١

Web : www.berarn.com Email: berarn@berarn.com

رقم الحساب لدى مصرف الراجحي : ٢٨٦٦٠٨٠١٠٠٠٠٣٥٩ أيبان Sa67800C0286608010000359

تمهيد:

تضع جمعية البر، الخدمات الاجتماعية بأرن بمحافظته مهد الذهب 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 الأداء ، 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، الخدمات الاجتماعية بأرن بمحافظته مهد الذهب 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:

- 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.



الممارسات 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الالكتروني للجمعية





الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

