

المملكة العربية السعودية

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان
جمعية البر الخيرية بمحافظة الريث
رقم التسجيل (٢٩٩)



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بمحافظة الريث

تمنكة العربية السعودية - منطقة جازان - محافظة الريث • ص.ب 6023 - الرمز البريدي 45963 baralriyt37@gmail.com
للتواصل..... 0557764429 | 0550736480 0173408098 0173407221

إفطار صائم | SA 2280000311 6080101988834
الحج والصرة | SA 5780000311 608010988883
حساب الوقف | SA 0480000311 6080109888867
كفارة اليمين | SA 7980000311 608010988875

حساباتنا لدى
مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

الحساب العام | SA 1080000311 608010137002
حساب الأيتام | SA 7480000311 608010270601
حساب الزكاة | SA 9780000311 6080109888842
حساب الصدقات | SA 2680000311 6080109888859

المملكة العربية السعودية

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان
جمعية البر الخيرية بمحافظة الريث
رقم التسجيل (٢٩٩)



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

العاصمة العربية السعودية - منطقة جازان - محافظة الريث • ص.ب 6023 - الرمز البريدي 45963 • baralriyt37@gmail.com
للتواصل: 0173407221 | 0173408098 | 0550736480 | 0557764429

إفطار صائم | 06080101988834 | SA 2280000311
الحج والعمرة | 0608010988883 | SA 5780000311
حساب الوقف | 06080109888867 | SA 0480000311
كفارة اليمين | 06080109888875 | SA 7980000311

Page 1 of 5

حساباتنا لدى
مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

الحساب العام | 608010137002 | SA 1080000311
حساب الأيتام | 608010270001 | SA 7480000311
حساب الزكاة | 608010988842 | SA 9780000311
حساب الصدقات | 608010988859 | SA 2680000311



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بالريث 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 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 .

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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
مركز التنمية الاجتماعية بمنطقة جازان
جمعية البر الخيرية بمحافظة الريث
رقم التسجيل (٢٩٩)

- 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 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:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

