

الرقم :

التاريخ : ١٨ / ١١ / ١٤٣٤ هـ

المرفقات :

جمعية البر الخيرية بالشدخ

خاضعة لإشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع الخيري ربحي تصريح رقم (503)



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الإجتماعية
جمعية البر الخيرية بالشدخ
بمحافظة أملج

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بالشدخ

الحساب العام : SA5780000244608010230007 حساب السقيا: SA5480000244608010864441

حساب الأيتام : SA2480000244608010752364 حساب الزكاة: SA1780000244608010557714

@alshdkhj

جوال : 0532969504 - 0558437959 / أملج ص.ب. : (1330) الرمز (71931)
بريد الكتروني : alshdkh1234@gmail.com الموقع الرسمي : www.bir-alshadakh.org.sa

الرقم :

التاريخ : ٨ / ١٤ / ٢٠١٤

المرفات :

جمعية البر الخيرية بالشدخ

خاضعة لإشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع الغير ربحي تصريح رقم (503)



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الإجتماعية
جمعية البر الخيرية بالشدخ
بمحافظة أملج

جدول المحتويات

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

الحساب العام : SA5780000244608010230007 حساب السقيا: SA5480000244608010864441

حساب الأيتام : SA2480000244608010752364 حساب الزكاة: SA1780000244608010557714

Page 1 of 5

@alshdkhj

جوال : 0532969504 - 0558437959 / أملج ص.ب. : (1330) الرمز (71931)
بريد الكتروني : alshdkh1234@gmail.com الموقع الرسمي : www.bir-alshadakh.org.sa



تضع جمعية البر بالشدخ الخيرية 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 التصيير في الاداء , 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
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتفاء 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

الحساب الخاضع : SA5780006244608010239007 تحسين المستفيدين
SA5480000244608010864441 حساب المستفيدين

حساب الأئمة : SA2480000244608010752364 حساب الزكاة : SA1780000244608010557714

الرقم :

التاريخ : ١٤٤٠/١٠/١٥

المرفقات :

جمعية البر الخيرية بالشدخ

خاضعة لإشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع الغير ربحي تصريح رقم (503)



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الإجتماعية
جمعية البر الخيرية بالشدخ
بمحافظة أمالج
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني 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 معاملته 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 طال ب 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 .

الحساب العام : SA5780000244608010230007 حساب السقيا: SA5480000244608010864441

حساب الأيتام : SA2480000244608010752364 حساب الزكاة: SA1780000244608010557714

الرقم :

التاريخ : ١٤/١٠/٢٠١٧م

المرفقات :

..... / /

جمعية البر الخيرية بالشدخ

خاضعة لإشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع الغير ربحي تصريح رقم (503)



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الإجتماعية
جمعية البر الخيرية بالشدخ
اعتماد مجلس الإدارة
بمحافظة أمالج

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.



الحساب العام : SA5780000244608010230007 حساب السقيا: SA5480000244608010864441

حساب الأيتام : SA2480000244608010752364 حساب الزكاة: SA1780000244608010557714

Page 4 of 5

@alshdkhj

جوال : 0532969504 - 0558437959 / أمالج ص.ب. : (1330) الرمز (71931)
بريد الكتروني : alshdkh1234@gmail.com الموقع الرسمي : www.bir-alshadakh.org.sa