

الرقم :
التاريخ
المرفقات:



جَمْعِيَّةُ البرِ الخَيْرِيَّةِ بِالْحَمْنَةِ

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (461)
المدينة المنورة - وادي الفرع - مركز الحمنة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بمركز الحمنة

ص . ب . : ٥٠٩٠٠ - الرمز البريدي : ٤١٥٣٣ - جوال الجمعية : ٥٥٩٥٥٦٦٧٩ - الهاتف : ٠١٤٨٤٣٠٧٦٤
الفاكس : ٠١٤٨٤٣٠٠٨٤ - الموقع الإلكتروني : www.albercharitysociety.org
البريد الإلكتروني : info@albercharitysociety.org.sa | al-hamnah@hotmail.com
الحساب العام : SA1080000286608010005556 - الوقف الخيري : SA8880000286608010004443
الزكاة : SA3280000286608010152309 - رعاية الأيتام : SA3380000286608010152291
مساعدة الشباب على الزواج : SA8580000286608010152325 - بناء وترميم المساجد : SA1080000286608010152317



تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمركز الحمنة 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 الداء ، 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 الخيرية بمركز الحمنة 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 و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات 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

الرقم :
التاريخ
المرفقات :



جَمْعِيَّةُ البرِ الخَيْرِيَّةِ بِالْحَنَنَةِ

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (461)
المدينة المنورة - وادي الفرع - مركز الحننة

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 الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

ص . ب : ٥٠٩٠ - الرمز البريدي : ٤١٥٣٣ - جوال الجمعية : ٥٥٩٥٥٦٦٧٩ - الهاتف : ٠١٤٨٤٣٠٧٦٤
الفاكس : ٠١٤٨٤٣٠٠٨٤ - الموقع الإلكتروني : www.albercharitysociety.org
البريد الإلكتروني : info@albercharitysociety.org.sa | al-hamnah@hotmail.com
الحساب العام : SA1080000286608010005556 - الوقف الخيري : SA8880000286608010004443
الزكاة : SA3280000286608010152309 - رعاية الأيتام : SA3380000286608010152291
مساعدة الشباب على الزواج : SA8580000286608010152325 - بناء وترميم المساجد : SA1080000286608010152317



الرقم :
التاريخ
المرفقات:

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
3. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
4. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر
5. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
6. تقديم الخدمة اللازمة.

الاعتماد

م	الاسم	المنصب	التوقيع بالعلم
٠١	د. هلال بن شداد مسعف المطيري	رئيس مجلس الادارة	
٠٢	أ. مبروك بن بركة سعيدان القميثي	نائب الرئيس	
٠٣	أ. عبد الرحمن بن عمر مقبل الهجله	المشرف المالي	
٠٤	أ. عبد الرحمن محمد عتيق المايقي	عضو مجلس الادارة	
٠٥	أ. جلال بن سمرة الرثيع المايقي	عضو مجلس الادارة	
٠٦	أ. حميد بن رزق الله منيع الشلاحي	عضو مجلس الادارة	
٠٧	أ. معلا بن طايح طليحان الهجله	عضو مجلس الادارة	

هذا وصلى الله على نبيينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه اجمعين،

ص . ب : ٥٠٩٠ - الرقم البريدي : ٤١٥٣٣ - جوال الجمعية : ٥٥٩٥٥٦٦٧٩ - الهاتف : ٠٤٤٤٣٠٧٦٤

الفاكس : ٠٤٤٤٣٠٠٨٤ - الموقع الإلكتروني : www.albercharitysociety.org
البريد الإلكتروني : info@albercharitysociety.org.sa | al-hamnah@hotmail.com
الحساب العام : SA1080000286608010005556 - الوقف الخيري : SA8880000286608010004443
الزكاة : SA3280000286608010152309 - رعاية الأيتام : SA3380000286608010152291
مساعدة الشباب على الزواج : SA8580000286608010152325 - بناء وترميم المساجد : SA1080000286608010152317