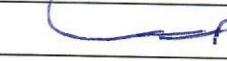


اطلع منسوبي جمعية البر الخيرية بمحافظة القنفذة على

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

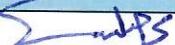
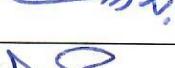
وأقرت بها وعليه جرى التوقيع

الاسم	المسى الوظيفي	التوقيع	م
زين عبدالله زين المرحبي	المدير التنفيذي		.1
أحمد محمد عبدالله المرحبي	مدير إدارة الخدمة الاجتماعية		.2
محمد علي محمد الرفيفي	باحث		.3
علي محمد أحمد الزبيدي	باحث		.4
ابتسام هادي محمد الجليدي	باحثه		.5
زهراء عبدالله الجدعاني	باحثه		.6
صالحة علي درويش الزبيدي	باحثه		.7
محمد علي سالم الحليسي	مدير الموارد البشرية		.8
صلاح علي إبراهيم الشطيري	مدير الإدارة المالية		.9
سلمان محمد صالح الزبيدي	مدير إدارة تنمية الموارد المالية		.10
موسى علي عاطف الزبيدي	مدير العلاقات العامة والإعلام		.11
عبدالعزيز علي محمد الزبيدي	مدير إدارة التقنية		.12
بروجي أحمد بروجي الزبيدي	أخصائي استثمار		.13
أحمد محمد الرفيفي	أخصائي تطوع		.14
صقر حسن علي آل البيه	أخصائي علاقات عامه وإعلام		.15

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالقنفذة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدین وتقديم الخدمات

وعليه جرى التوقيع

الرقم	الاسم	العمل	التوقيع
.1	محمد صالح الزبيدي	رئيس مجلس الإدارة	
.2	أحمد على راشد الخميسي	نائب رئيس المجلس	
.3	عمر أحمد شاكر العفيفي	أمير الصندوق	
.4	موسى على أحمد المحيدي	أمير عام الجمعية	
.5	عواد محمد عواد الزبيدي	عنوان	
.6	بلغيث هادي حسن الرفيدي	عنوان	
.7	حمد أحمد إبراهيم الفقيه	عنوان	
.8	سلیمان محبین محمد الشطیری	عنوان	
.9	لافق على احمد الزبيدي	عنوان	

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بالقنفذة



جدول المحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين
للتواصل مع المستفيدين
- التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات
لإنتهاء معاملاته
- التعامل مع الداعمين
- اعتماد مجلس الإدارة

ت卯ید :

تضع جمعية البر الخيرية بالقنفذة 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 بإستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 :

- تقديم 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 إنجاز 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 خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

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

الأدوات المتاحة لموظفو علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 والتوجيه عليه 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 شهر.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة .

ويتم التعامل مع الداعمين بالشكل التالي :-

- الاستقبال والترحيب والرد على كافة استفساراتهم.
- تزويدهم بسنادات التبرع وتأكيد وصول تبرعهم لصالح المشروع المطلوب.
- تزويدهم بتقارير ختامية بعد انتهاء المشروع.
- حفظ بياناتهم في قواعد بيانات خاصة لدى إدارة تنمية الموارد المالية وبسرية تامة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥) في دورته (١) هذه السياسة في ٢٠١٩/١٠/٢١ وتعتبر هذه السياسة إضافة لجميع سياسات إدارة المستفيدين الموضوحة سابقاً.

محمد صالح عبدالواحد الزبيدي
رئيس مجلس الإدارة

أحمد علي راشد الخميسي
نائب رئيس المجلس

عمر أحمد شاكر الصفاصي
أمين الصندوق

موسى علي أحمد المعيدي
أمين عام الجمعية

عوده محمد عوده الزبيدي
عضو

بلغيث هادي حسن الرفيفي
عضو

حمد أحمد إبراهيم الفقيه
عضو

سليمان معيض محمد الشطيري
عضو

لافي علي أحمد الزبيدي
عضو

