



جمعية البر بعشيرة
مسجلة برقم (٢١٩)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بعشيرة



جمعية البر بعشيرة مسجلة برقم (٢١٩)

تضع جمعية البر الخيرية بعشيرة 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 و واجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير. 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 بعشيرة على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل علما وتعميها بما يكفل حقوق المستفيد

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة تطلباتهم 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد
* تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يناسب 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
الإجراء 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:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣- نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة
حق من حقوق المسنفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير



جمعية البر بعشيرة مسجلة برقم (٢١٩)

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء بمستوى و نوعية 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- لاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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



جمعية البر بعشيرة
مسجلة برقم (٢١٩)

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

١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي

٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم

٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية

٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات

٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين

٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٧- تقديم الخدمة اللازمة



جمعية البر بعشيرة
مسجلة برقم (٢١٩)



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية

تم الاطلاع على لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين واعتمادها

نائب الرئيس :
أ / ضيف الله مضحي المقاطي

.....

عضو المجلس :
أ / منصور قبلان المقاطي

.....

أ / عضو المجلس :
حسين غليان المقاطي

.....

عضو المجلس :
أ / صنهاة فرج المقاطي

.....

.....

رئيس الجمعية:
أ / عائش فراج المقاطي

.....

أمين الصندوق :
سلطان سلاح شلواح المقاطي

.....

أ / عضو المجلس :
سلمان علي المقاطي

.....

