

## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تمهيد:

تضع جمعية البر الأهلية بسحر آل عاصم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخالفه ، 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 المخالفات 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- ❖ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة واداء 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 من 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 للتعاب 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:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية
٥. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي حسب حالته وحاجته .



تم اعتماد هذه السياسة بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٠) بتاريخ ٢٠١٩/١١/٣٠ الموافق ١٤٤١/٠٤/٠٣ هـ

### نموذج الاطلاع على موضوع للعمل

الموضوع	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
عدد الصفحات	( ٣ ) صفحات
صفة من قام بالاطلاع	<input checked="" type="checkbox"/> أعضاء مجلس الإدارة. <input type="checkbox"/> أعضاء الجمعية العمومية <input type="checkbox"/> موظفي الجمعية. <input type="checkbox"/> المتطوعين <input type="checkbox"/> آخرون ملحوظة: يُفرد لكل فئة صفحة أو صفحات مستقلة



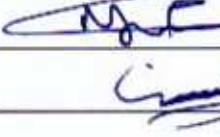
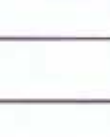

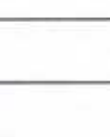
اسماء وتوقيعات من قام بالاطلاع على الموضوع اعلاه:

م	الاسم	التوقيع
١	كهد طالع عبيد آل دكوش	
٢	علاء مكي محمد عبد له	
٣	علاء مكي محمد عبد له	
٤	عبيد علي مكي آل دكوش	
٥	محمد مكي آل دكوش	
٦	عبد له علي محمد	
٧	محمد مكي محمد عبد له	
٨	علاء مكي محمد عبد له	
٩	ابراهيم محمد طالع دكوش	
١٠	محمد عبد له دكوش	
١١	محمد مكي محمد عبد له	
١٢		
١٣		
١٤		
١٥		
١٦		

### نموذج الاطلاع على موضوع للعمل

الموضوع	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
عدد الصفحات	(٣) صفحة
صفة من قام بالاطلاع	<input type="checkbox"/> أعضاء مجلس الإدارة. <input type="checkbox"/> أعضاء الجمعية العمومية <input checked="" type="checkbox"/> موظفي الجمعية. <input type="checkbox"/> المتطوعين <input type="checkbox"/> آخرون ملحوظة: يُفرد لكل فئة صفحة أو صفحات مستقلة

◆ أسماء وتوقيعات من قام بالاطلاع على الموضوع أعلاه:

م	الاسم	التوقيع
١	محمد احمد سليم	
٢	محمد فاضل احمد عيسى	
٣	محمد علي محمد الصلح	
٤	هدى علي محمد آل زعيبي	
٥	محمد علي محمد بن زهرة	
٦	عبدالله محمد عبدالمجيد	
٧		
٨		
٩		
١٠		
١١		
١٢		
١٣		
١٤		
١٥		
١٦		