

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الهدف العام: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان
ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000
524608010216502
حساب الايتام SA7080000
524608010216064

0177460000

@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000
270608010095530
المشاريع الموسمية SA0280000
524608010215736

الحساب العام SA1180000
270608010094996
حساب
الوقف و الصدقات SA8280000
524608010215751

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية البر الخيرية بالمرقبان 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 . وترتكز جمعية البر الخيرية بالمرقبان 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 قرطلا نود الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة نود عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية 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، 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000

524608010216502

حساب الأيتام SA7080000

524608010216064



0177460000



@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000

270608010095530

المشاركات الموسمية SA0280000

524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب. ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

حساب العام SA1180000

270608010094996

حساب الوفاء والصدق SA8280000

524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

تقدم 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 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 .

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 :

• المقابلة

• الاتصالات الهاتفية

• وسائل التواصل الاجتماعي

• الخطابات

• خدمات طلب المساعدة

• خدمة التطوع

• الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لمشرف وحدة خدمة وتأهيل المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

• اللائحة الأساسية للجمعية

• دليل خدمات البحث الاجتماعي

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين

• طلب دعم مستفيد

0505559002

algameia@hotmail.com

SA7880000 حساب السقيا

524608010216502

SA7080000 حساب الايتام

524608010216064



0177460000



@uw2_g

SA4680000 حساب الزكاة

270608010095530

SA0280000 المشاريع الموسمية

524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

SA1180000 الحساب العام

270608010094996

SA8280000 حساب الوقف والصدقات

524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

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.

050559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7280000
524608010216502
حساب الأيتام SA7080000
524608010216064

0177460000

@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000
270608010095530
المشارك الموسمية SA0280000
524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان
ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000
270608010094996
حساب
الوقف والصدقات SA8280000
524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

تم الاطلاع على اللائحة (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) ومعرفة ما فيها من جميع أعضاء مجلس الادارة
والعاملين بالجمعية.

والله الموفق،.....

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مساعد سالم برهم الذبياني	رئيس المجلس	
٢	صالح بسيس زافن الذبياني	نائب الرئيس	
٣	نايف راشد بسيس الذبياني	أمين الصندوق	
٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني	عضو	
٥	محمد عاطى مسلم الذبياني	عضو	
٦	سعيد سالم برهم الذبياني	عضو	
٧	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو	
٨	نايف حامد حميدي الذبياني	مدير تنفيذي	

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000

524608010216502

حساب الايتام SA7080000

524608010216064



0177460000



@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000

270608010095530

المشارك الموسمية SA0280000

524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000

270608010094996

حساب

SA8280000 الوقف والصدقات

524608010215751