

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بساحل الجعافرة
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (٣٩٤)



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

إسم اللائحة أو السياسة / سياسة لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقره بقرار مجلس الإدارة رقم (١٠) في الجلسة رقم (١) في تاريخ ٢٥/٠٢/٢٠٢٠م

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

SA688000011960801200004 0550477877 P.O.Box 768 Code 45931
SA4715000999122657080004 0173283909 0173283700 bircsj2@gmail.com
SA9710000044364831000107 حساب عام حساب زكاة SA7010000044364831000205

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بساحل الجعافرة
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (٣٩٤)



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلامة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات في الجمعية الخيرية بساحل الجعافرة
إصدار : ٢٠٢٠م

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

SA6880000119608012000004 0550477877 P.O.Box 768 Code 45931
SA4715000999122657080004 0173283909 0173283700 bircsj2@gmail.com
SA9710000044364831000107 حساب عام حساب زكاة SA7010000044364831000205



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات لمقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- * المقابلة.
- * الاتصالات الهاتفية.
- * وسائل التواصل الاجتماعي.
- * الخطابات.
- * خدمات طلب المساعدة.
- * خدمة التطوع.
- * الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- * اللائحة الأساسية للجمعية.
- * دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- * دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- * طلب مستفيد جديد.



الرقم :
التاريخ :
إشغوعات :

- * وسائل التواصل الاجتماعي.
- * الخطابات.
- * خدمات طلب المساعدة.
- * خدمة التطوع.
- * الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- * اللائحة الأساسية للجمعية.
- * دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- * دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- * طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلي الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- * التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- * التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
* استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
* تقديم الخدمة اللازمة.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثالث) في دورته (٤) هذه السياسة في ٢٥ / ١٢ / ٢٠٢٠م

- ١- أمين فوسل الجبوري
- ٢- منصور محمد ضايحي
- ٣- يحيى علي احمد ارشي
- ٤- سعيدة افرغنازي
- ٥- لمياء صبرهفندي
- ٦- محمد عبد الحميد قنديل
- ٧- كريم محمد الهفزي
- ٨- يحيى ادريس محمد
- ٩- هادي محمد الابرار
- ١٠- محمد احمد جعفري
- ١١- علي محمد فضل جفاري