

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بساحل الجعافرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (394)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بساحل الجعافرة

منطقة جازان - محافظة صبيا - مركز قوز الجعافرة 0550477877 blrcsj2@gmail.com @blrcsj

البنك الأهلي زكاة
مصرف الراجحي

SA7010000044364831000205
SA6880000119608012000004

البنك الأهلي عام
مصرف الإنماء

SA9710000044364381000107
SA7105000068203157796000

بنك البلاد SA4715000999122657080004

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المشروعات :



البنك العربي الخليجي
جمعية البر الخيرية بساحل الجفافة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (394)

جدول المحتويات

- ١ تمهيد
- ٢ الهدف العام
- ٢ الأهداف التفصيلية
- ٣ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٣ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٣ ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٤ اعتماد مجلس الإدارة

منطقة جازان - محافظة صبيا - مركز قوز الجفافة 0550477877 @blrcsj blrcsj2@gmail.com

البنك الأهلي زكاة SA7010000044364831000205
مصرف الراجحي SA6880000119608012000004

البنك الأهلي عام SA9710000044364381000107
مصرف الإنماء SA7105000068203157796000

بنك البلاد SA4715000999122657080004

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المشروعات :



البنك العربي التجاري
جمعية البر الخيرية بساحل الجفارة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (394)

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بساحل الجفارة 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 الاداء، 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 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 حفاظا لوقته وتقديرًا 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 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

منطقة جازان - محافظة صبيا - مركز قوز الجفارة 0550477877 @bircsj bircsj2@gmail.com

البنك الأهلي عام SA9710000044364381000107
مصرف اليمام SA7105000068203157796000
البنك الأهلي ركاة SA7010000044364831000205
مصرف الراجحي SA6880000119608012000004

بنك البلاد SA4715000999122657080004

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المشروعات :



البنك العربي السعودي
جمعية البر الخيرية بساحل الجفارة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (394)

- 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:-

- 1- المقابلة.
 - 2-الاتصالات الهاتفية.
 - 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
 - 4-الخطابات.
 - 5-خدمات طلب المساعدة.
 - 6-خدمة التطوع.
 - 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
 - 8-منايب المكاتب الفرعية.
- الأدوات المتاحة لموظف 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 لإنهاء 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 والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

منطقة جازان - محافظة صبيا - مركز قوز الجفارة 0550477877 @bircsj bircsj2@gmail.com

البنك الأهلي زكاة SA7010000044364831000205
مصرف الراجحي SA6880000119608012000004

البنك الأهلي عام SA9710000044364381000107
مصرف الإنماء SA7105000068203157796000

بنك البلاد SA4715000999122657080004

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المشروعات :



البنك العربي السعودي
جمعية البر الخيرية بساحل الجفافة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (394)

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

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥) في البند (١٤) هذه السياسة في ٢٢ / ٠٧ / ٢٠٢٥م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

منطقة جازان - محافظة صبيا - مركز قوز الجفافة 0550477877 blrcsj2@gmail.com @blrcsj

البنك الأهلي زكاة SA7010000044364831000205
مصرف الراجحي SA6880000119608012000004
البنك الأهلي عام SA9710000044364381000107
مصرف الإنماء SA7105000068203157796000
بنك البلاد SA4715000999122657080004