



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشفوعات: .....



المملكة العربية السعودية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم (٧٣٧)

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بترعة

جَمِيعَيْهِ الْبَرُ الخَيْرِيَّةِ تَرْعَى

ترخيص رقم (٧٣٧)



جَمِيعَةُ الْجَرِحَيْتِ بِرَعَى  
ترخيص رقم (٧٣٧)

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشفوّعات: .....

المملكة العربية السعودية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم (٧٣٧)

## تمهيد:

تضع الجمعية تلخيص 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. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 ت Saulat المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

منطقة المدينة المنورة - محافظة العيص - ترعة

جوال - ٩٦٦٥٤١٧١٧٣٣ - ٩٦٦٥٩٧٤٠٦٠

Email: teraah.c@gmail.com



جَمِيعُ الْجَمِيعِ تَبَرُّعَتْ  
ترخيص رقم (٧٣٧)

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشفوّعات: .....

الملكة العربية السعودية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم (٧٣٧)

- 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب 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:

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

### الأدوات المتاحة لموظفي العلاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.



جَمِيعَةِ الْبَرِّ الْخَيْرِيَّةِ بِتَرَعَةٍ  
ترخيص رقم (٧٣٧)

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

الملكة العربية السعودية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم (٧٣٧)

- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لـ إنهاء 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة الالزمة.



ترخيص رقم (٧٣٧)

منطقة المدينة المنورة - محافظة العيص - ترعة

جوال - ٩٦٦٥٤١٧١٧٣٣ - ٩٦٦٥٩٧٤٠٦٠

Email: teraah.c@gmail.com