



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



## تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمركز الحمضة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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 صياغة 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 للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وتسهيل الإجراءات لحصوله على كافة الخدمات المطلوبة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم لاستفسارات المستفيدين.
- تقديم الخدمة للمستفيد في موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه.
- قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة والتحسين المستمر.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

## الفتوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:



1. المقابلة الشخصية.

2. الاتصالات الهاتفية.

3. وسائل التواصل الاجتماعي.

4. الخطابات الرسمية.

5. خدمات طلب المساعدة.

6. خدمة التطوع.

7. الموقع الإلكتروني للجمعية.

8. مندوبي الجمعية.

**آلية التعامل مع المستفيد:**

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ومطابقتها.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات، يتم إحالة المستفيد للموظف المختص.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم ومسؤوليته عنها.
- توضيح أن الطلب سيرفع للجنة المختصة لدراسته والرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل وتقديم الخدمة اللازمة عند اكتمال الطلبات.

**إعتماد مجلس الإدارة**

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بمركز الحمضة  
مسجلة برقم ( 658 )

جمعية البر الخيرية  
بالحمضة



تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة السادس يوم الإثنين  
بتاريخ 2023/12/11 الموافق 1445/05/27 هـ