

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالصعبة
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
ترخيص رقم 038



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بالصعبة

الإسلام والأعمال : 570608010015329
أمانة الزواجر وتحسين المساكن : 570608010015337
التدريب والتأهيل : 570608010015252

العام : 570608010011880
الزكاة : 570608010015345
المدفقات : 570608010015311

حسابات الجمعية
مصرف الراجحي

014 8431716
014 8431715
055 530 0561

المدينة المنورة , الصعبة
ص.ب 65 الرمز البريدي 41951
alsabeh.sa@gmail.com

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالصعبة
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
ترخيص رقم 038



تأسست عام ١٤١٣هـ

٤ - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته

٥ - 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 :

- 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

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالصعبية
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
ترخيص رقم 038



الموقع الالكتروني للجمعية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- ١ - استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه 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 بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- ٦ - استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- ٧ - تقديم الخدمة اللازمة .

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٦) وتاريخ ٢٠٢٣/١٢/٣١م

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بالمصعبية
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
ترخيص رقم 038



توافيق أعضاء مجلس الإدارة على اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	ناهض جابر بركات المطيري	رئيس المجلس	
٢	موسى ماطر عوبض المطيري	نائب الرئيس	
٣	مريزيق سعد مسيعيد المطيري	عضو	
٤	احمد باتع بركة الله المطيري	عضو	
٥	شديد عايد شناف المطيري	عضو	
٦	فيحان بشير معتاد المطيري	عضو	
٧	عتيق فرج جابر المطيري	عضو	

رئيس مجلس الإدارة
ناهض جابر بركات المطيري