

التاريخ: / / 14 هـ  
الرقم:  
المشروعات:



جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينم البحر

المملكة العربية السعودية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينم البحر  
مسجلة لدى الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية

رقم 32

## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين

١ / ١١ / ١٤٤١ هـ الموافق ٢٢ / ٦ / ٢٠٢٠ م



+966-567.23 8515

@beryanbu

ينبع البحر - حي الزهور - شارع محمد بن عبد الوهاب - مقابل مكتب الضمان الاجتماعي بمحافظة ينبع

+966 143 22 3209

beryanbu@hotmail.com

للتواصل  
معنا ...

التاريخ : / / 14 هـ  
الرقم :  
المشروعات :



جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بئب البر

المنظمة العربية للتعاونية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بئب البر  
مسجلة لدى الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية

برقم 32

## تمهيد:

تضع السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنتوعين 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 جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بئب البر 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.

2

## 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد
  - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
  - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز 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:

- 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 للعقاب والتشهير.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي.

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

١- المقابلة.

٢- الاتصالات الهاتفية.

٣- وسائل التواصل الاجتماعي.

٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.

٥- الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.

٦- خدمة التطوع.

ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

١- استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



التاريخ : / / 14 هـ  
الرقم :  
المشروعات :



جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع البحر

الجمهورية العربية السورية  
الجمهورية العربية السورية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع البحر  
مسجلة لدى الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية  
برقم 32

اعتماد مجلس إدارة جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

اعضاء مجلس الإدارة

التوقيع	الصفة	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	سعد بن مرزوق السحيمي
	نائب رئيس مجلس الإدارة	عبد الرحيم بن حمود الزلباني
	الأمين العام	يوسف بن جايد الحجيلي
	أمين الصندوق والمسئول المالي	سفيان بن عواد الصبحي
	رئيس لجنة الاستثمار	عبد العزيز بن فيصل حجي
	رئيس لجنة العلاقات العامة والإعلام	حامد بن معتاد الرفاعي
	رئيس لجنة الرعاية الأسرية	عواد بن محمود الصبحي
	عضو مجلس الإدارة	خالد بن يوسف سبييه
	عضو مجلس الإدارة	أحمد بن سالم الشغذلي
	نائب رئيس لجنة الرعاية الأسرية	ماهر بن سعد الفايدي
	عضو مجلس الإدارة	علي بن شليه الأحمدي
	عضو مجلس الإدارة	سليمان بن صالح الصيدلاني
	عضو مجلس الإدارة	بندر بن عتيق المرواني

5



للتواصل  
معنا ...

+966 967 23 8615 3209 143 22 3209

@beryanbu@hotmail.com

بينبع البحر - حي الزهور - شارع محمد بن عبد الوهاب - مقابل مكتب الضمان الاجتماعي بمحافظة بينبع