

جَوَالِم



جمعية البر لقرى جنوب مكة
مُسَجَّلَةٌ بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (٣٠٤)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية البر لقرى جنوب مكة



علماً بأنه يوجد حسابات أخرى للمشاريع التالية:
كسوة العيد - كفالة الأيتام - فريضة الحج
تفريغ الكربة - المشاريع - حفر الآبار
ترميم مساكن - الزكاة - القسم النسوي

أرقام الحسابات : مصرف الراجحي :
الحساب العام: SA5480000336608010201114
حساب الوقف: SA59 80000336608010209463
حساب الزكاة: SA1580000336608010760051

مكة المكرمة - حي الهجرة - الطريق الدائري الثالث المتجه إلى مستشفى النور قبل محطة سهل (الجاد)
هاتف: ٠١٢٥٣٨٤٠٤٤ - فاكس: ٠١٢٥٣٦٧٧٧٧ - جوال: ٠٥٥٩٩٢٣٨٣٥
جوال المستودع: ٠٥٥٥٥٧٢٤٦٢ - ص. ب: ١٩٧٨١ - الرمز البريدي: ٢٤٢٤١
www.ber-qoramakah.org.sa - qoramakah9@gmail.com

جدول المحتويات



جمهورية البحرين
مُستجَلَّة بوزارة الصحة والشمية الاجتماعية
برقم (٣٠٤)

- ١ جدول المحتويات
- ٢ تمهيد.....
- ٢ الهدف العام.....
- ٣ الأهداف التفصيلية.....
- ٤ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
- ٤ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
- ٥ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٦ اعتماد مجلس الإدارة.....



علمًا بأنه يوجد حسابات أخرى للمشروع التالية:
كسوة العيد - كسوة الأيتام - فريضة الحج
تفريع الكرية - المشاريع - حفر الأبار
ترميم مساكن - الزكاة - القسم النسوي

أرقام الحسابات : مصرف الراجحي :
الحساب العام : 40201114
SA5480000336660801
حساب الوقت : 80209463
SA59 80000336660801
حساب الزكاة : 760051
SA1580000336660801

مكة المكرمة - حي العجوة - الطريق الساري الثالث المتجه إلى مستشفى النور قبل محطة سبل (الجاهد)
هاتف : ٠٥٥٩٩٣٨٣٥ : فاكس : ٠١٢٥٣٦٧٧٧٧ - جوال : ٠٥٥٩٩٣٨٣٥
جوال المشروع : ٠٥٥٥٧٤٢٦٢ - ص : ب : ١٨٧٨١ - البريم البريدي : ٧٤٢٤١
www.per-qoramakkah.org.sa - qoramakkah9@gmail.com



تمهيد :-

تضع جمعية البر لقرى جنوب مكة 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 . وترتكز 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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
 - 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-مناديب القرى.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد





يتم 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 مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- 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 .



جمعية البر



جمعية البر لقرى جنوب مكة
مُسجَلَةٌ بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (٣٠٤)

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الأول هذه السياسة في ٣ / ٥ / ١٤٤١ هـ الموافق ٢٩ / ١٢ / ٢٠١٩ م .
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعه سابقا.



علماً بأنه يوجد حسابات أخرى للمشاريع التالية:
كسوة العيد - كفالة الأيتام - فريضة الحج
تفريغ الكربة - المشاريع - حضرة الأبار
ترميم مساكن - الزكاة - القسم النسوي

أرقام الحسابات : مصرف الراجحي :
SA5480000336608010201114 الحساب العام
SA59 80000336608010209463 حساب الوقف
SA1580000336608010760051 حساب الزكاة

مكة المكرمة - حي الهجرة - الطريق الدائري الثالث المتجه إلى مستشفى النور قبل محطة سهل (الجاد)
هاتف : ٠١٢٥٣٨٤٠٤٤ - فاكس : ٠١٢٥٣٦٧٧٢٧ - جوال : ٥٥٩٩٣٨٣٥
جوال المستودع : ٥٥٥٥٧٢٤٦٢ - ص.ب : ١٩٧٨١ - الرمز البريدي : ٢٤٢٤١
www.ber-qoramakkah.org.sa - qoramakkah9@gmail.com