

# سفاسة تنظم العلاقة مع المسلففدفلن

جمعية البر الأهللة بالذبلبة  
إشراف المركز الوطنل لتنمفة القطاع غير الربحل  
تصرفح رقم (٤٦٤)

## ١. مقدمة:

تُشكل سياسة خدمة المستفيدين إطارًا تنظيميًا أساسيًا لجمعية البر الأهلية بالذبيبة، يهدف إلى تنظيم العلاقة مع المستفيدين، الداعمين، المتطوعين، وأصحاب المصلحة، بما يضمن حماية حقوق الجمعية والأطراف المعنية. تركز السياسة على تقديم خدمات متميزة بجودة عالية، من خلال آليات واضحة لتسهيل الإجراءات، تحسين تجربة المستفيد، وقياس رضاه، مع مراجعة دورية لضمان التحسين المستمر. تعكس السياسة التزام الجمعية بالشفافية، الحوكمة، والامتثال للأنظمة السعودية، مما يعزز ثقة المستفيدين ويدعم تحقيق أهداف الجمعية الخيرية.

## ٢. الغرض:

تهدف السياسة إلى:

- تقديم خدمات متميزة بسرعة وجودة عالية.
- تسهيل إجراءات حصول المستفيدين على الخدمات.
- تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.
- قياس رضا المستفيدين لتحسين الأداء.
- نشر ثقافة جودة الخدمة داخل الجمعية.
- بناء ثقة وانتماء المستفيدين.

## ٣. النطاق:

تُطبق السياسة على:

- جميع المستفيدين (أفراد، فئات خاصة).
- العاملين والمتطوعين المسؤولين عن تقديم الخدمات.
- القنوات والأدوات المستخدمة للتواصل.
- تشمل تقديم الخدمات، قياس الرضا، التطوير المستمر، والتواصل.

## ٤. التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها:

|                 |  |
|-----------------|--|
| الجمعية         | جمعية البر الأهلية بالذبيبة (٤٦٤)  |
| المستفيد        | الشخص أو المجموعة المستهدفة التي تحصل على خدمات أو برامج الجمعية الأهلية.                |
| الخدمة          | البرامج أو المساعدات التي تقدمها الجمعية لمستفيديها.                                     |
| قنوات التواصل   | الطرق التي تستخدمها الجمعية للتواصل مع المستفيدين مثل الهاتف أو مواقع التواصل الاجتماعي. |
| رضا المستفيد    | مدى تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين.                                  |
| البحث الاجتماعي | دراسات تجريها الجمعية لفهم احتياجات المستفيدين وتحسين خدماتها.                           |
| الدعم           | المساعدات المقدمة للمستفيدين سواء كانت مادية أو معنوية أو فنية.                          |
| الجودة          | مدى تميز الخدمات المقدمة وفق معايير محددة.   |
| الشفافية        | وضوح المعلومات المتعلقة بخدمات الجمعية وآليات تقديمها.                                   |
| التطوير         | تحسين الخدمات والبرامج بناء على تقييم المستفيدين واحتياجاتهم.                            |

## ٥. 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.

## ٦. 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 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:
  - 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 للإرتقاء 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

## ٧. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

## ٨. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

ويتم 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



### قرار اعتماد

إنه في يوم الأربعاء ١٤٤٥/٦/٢١ هـ الموافق ٢٠٢٤/١/٣ م تم عقد اجتماع مجلس الإدارة وكان النصاب قانونياً لعقد الاجتماع وتم مناقشة اللوائح والسياسات الخاصة بالحوكمة وبعد اطلاع الأعضاء عليها فقد تم اعتماد

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين))

لجمعية البر الأهلية بالذبيبة، والله ولي التوفيق

### توقيع أعضاء مجلس الإدارة

| الاسم                         | المنصب      | التوقيع |
|-------------------------------|-------------|---------|
| حمود بن هلال عياد الحربي      | رئيس المجلس |         |
| سلطان بن مضحي محسن الحربي     | نائب الرئيس |         |
| سعد بن فالح دوجان الحربي      | عضو         |         |
| محمد بن رباح طعيميس الحربي    | عضو         |         |
| راشد بن محمد سيف الحوشاني     | عضو         |         |
| عبدالعزیز بن خالد عواد البشري | عضو         |         |
| عقاب بن اخليف راشد الحربي     | عضو         |         |
| عبدالله بن هلال عياد الحربي   | عضو         |         |
| ماجد بن سعد غازي الحربي       | عضو         |         |