

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مسجلة في المركز الوطني للتربية القطاع غير الربحي
برقم ٢٦٨

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بدمشق

SNB الأهلي 01550990000100

SA 1510000001550990000100

0595479975



@g_defaq2



g.defaq@outlook.sa



www.gdefaq.com

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:



مسجلة في المركز الوطني للتزمية القطاع غير الربحي
برقمه ٢٨

جدول المحتويات

٣	مقدمة
٣	الهدف العام
٣	الاهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدم للتواصل مع المستفيدين
٥	ألية التأكيد من استحقاق المستفيدين
٦	اعتماد مجلس الإدارة



مسجلة في المركز الوطني للخدمة القطاع غير الربحي
رقم ٢٦٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

مقدمة :-

تضع جمعية البر الخيرية بدفاق 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. وتركز 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 وتقديرًا 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 واندماج 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 إيجابية 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

SNB الأهلي 01550990000100

SA 1510000001550990000100

0595479975



@g_defaq2

g.defaq@outlook.sa

www.gdefaq.com

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مصلحة في المركز الوطني لتحسين القطاع غير الربحي
رقم ٢٦٨

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
- 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-الخطابات.
- ٥-خدمات طلب المساعدة.
- ٦-خدمة التطوع.
- ٧-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
 - دليل خدمات البحث الاجتماعي
 - دليل سياسة الدعم للمستخدمين
 - طلب دعم مستفيد
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله

SNB الأهلي 01550990000100

SA 1510000001550990000100

0595479975



@g_defaq2



g.defaq@outlook.sa



www.gdefaq.com

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مسجلة في المركز الوطني للتلمذة الصناعية القطاع غير الربحي
برقم ٢٦٨

أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
: استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

يتم التأكد من استحقاق المستفيد للمساعدة من خلال عدة أمور:
أولاً: أن تنطبق الشروط الأساسية على المتقدم للجمعية وهي كالتالي:

١. أن يكون المستفيد من سكان النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
٢. أن يكون ضمانه أو التأهيل الشامل من نفس النطاق.
٣. أن لا يكون مسجل في جمعيات خارج النطاق.
٤. أن لا يكون لديه سجل تجاري أو رخصة محل تجاري.

ثانياً: من خلال الدراسة المكتبية بالإطلاع على الإثباتات التالية:

١. الحالة الاجتماعية للمستفيد.
٢. عدد أفراد الأسرة.
٣. مقدار الدخل الشهري.
٤. نوع السكن.
٥. مقدار مبلغ الإيجار في حال كان السكن إيجار.

ثالثاً: الزيارة الميدانية:

بعد الزيارة الميدانية يتم تحديد مدى استحقاق المستفيد للمساعدة أم لا، ويمكن إعادة الزيارة الميدانية مفاجأة.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مسجلة في المركز الوطني للتجارة القطاع غير الربحي
رقم ٢٦٨

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٨) لعام ٢٠٢٥م سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الذي عقد يوم الاحد الموافق ٢٧/٠٧/٢٥م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

رئيس مجلس الإدارة


خالد عايد القارحي


نائب الرئيس


رامي عقاب الشريف

المشرف المالي


عبدربه عبدالله القارحي


عضو


عبدالله عطية المحمودي

عضو


حمدان عالي القارحي

عضو


حمدان عطية الله القارحي

عضو


محمد عبدالله القارحي