



جمعية بالوالدين إحسانا (بركّم)
بمكة المكرمة

يَدُكُمُ الْبَارَّةُ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية بالوالدين إحسانا برّكم بمكة المكرمة



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بالوالدين إحسانا (بركُم) بمكة المكرمة
تصريح رقم: 2113

جدول المحتويات

2	<u>تمهيد</u>
2	<u>الهدف العام :-</u>
2	<u>الأهداف التفصيلية</u>
3	<u>القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين</u>
3	<u>الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين</u>
4	<u>ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي</u>





المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بالوالدين إحسانا (بركُم) بمكة المكرمة
تصريح رقم: 2113

تمهيد :

تضع جمعية بالوالدين إحسانا بركُم بمكة المكرمة 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 الأداء، 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 وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة





المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بالوالدين إحسانا (بركُم) بمكة المكرمة
تصريح رقم: 2113

يُذَكِّرُ الْبَارَةَ

- 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.

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 المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

• اللائحة الأساسية للجمعية

• دليل خدمات البحث الاجتماعي.

☎ 0125303113 📠 0555194205 ✉ info@biracom.sa

🌐 www.biracom.sa 📠 SA30050000 68203510047000 رقم الحساب:

📠 SA7080000 103608010943856 رقم الحساب: biracom 📠 📠 📠



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بالوالدين احسانا (بركهم) بمكة المكرمة
دليل بياضة الدعم للمستفيدين
تصريح رقم: 2113
• 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 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 إجراءات التسجيل مع إكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



☎ 0125303113 📠 0555194205 ✉ info@biracom.sa

🌐 www.biracom.sa 📠 SA30050000 68203510047000 رقم الحساب:

📠 SA7080000 103608010943856 رقم الحساب: biracom 📠 📠 📠



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بالوالدين إحسانا (بُرُكُم) بمكة المكرمة
تصريح رقم: 2113



☎ 0125303113 📠 0555194205 ✉ info@biracom.sa

🌐 www.biracom.sa 📄 SA30050000 68203510047000 رقم الحساب:

ft @ biracom 📄 SA7080000 103608010943856 رقم الحساب:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
جمعية بالوالدين إحساناً (برُّكُم) بمكة المكرمة
تصريح رقم: 2113

إقرار المجلس..

أقر مجلس إدارة جمعية بالوالدين إحساناً (برُّكُم) هذه السياسة في محضر رقم (م/٤٣/٢١/١د) وعليه تم الإعتماد بتاريخ ١٨/١٢/٢٠٢١م.

م	اسم العضو	التوقيع
١	عبدالعزیز محمد محمود السهیمی	
٢	سلطان عبدالله عوض الحارثی	
٣	علي حامد سعيد الزهراني	
٤	ضيف الله عدال العتيبي	
٥	جار الله محمد هزاع الزهراني	

0125303113 0555194205 info@biracom.sa

www.biracom.sa SA30050000 68203510047000 رقم الحساب

biracom SA7080000 103608010943856 رقم الحساب

مكة المكرمة: حي النسيم - بجوار مبنى المرور

