

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية بطء التعلم الخيرية

تحت إشراف
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٢٢٢٧

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية بطء التعلم الخيرية
الرياض - حي السويدي



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تهديد:

تضع جمعية بطة التعلم الخيرية بالرياض 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 جمعية بطة التعلم الخيرية بالرياض 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:

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣ - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

تحت إشراف
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٢٢٢٧

٤ - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

٥ - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة
والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

٦ - 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 لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥- 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:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.



المملكة العربية السعودية
جمعية بطة التعلم الخيرية

تحت إشراف

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٢٢٢٧

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- 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 للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



المملكة العربية السعودية
جمعية بطء التعلم الخيرية

تحت إشراف

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٢٢٢٧

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد:
فقط اطلع مجلس إدارة جمعية بطء التعلم الخيرية بالرياض في اجتماعه رقم (١) يوم الثلاثاء بتاريخ
١٠/٩/١٤٤٣هـ الموافق ١٢ / ٤ / ٢٠٢٠م سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية بطء
التعلم الخيرية بحي السويدي، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني
للجمعية وفق الصيغة المرفقة للاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

منصهر

أ. فيصل بن علي القحطاني

