

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية
بجمعة ربيعة المقاطرة
مسجلة برقم ٦٥٣

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

منطقة عسير - محافظة بارق - مركز جمعة ربيعة المقاطرة

0172934861 0551109030 ص.ب 2183 جمعة ربيعة 61967 rr35hh@gmail.com

الحساب العام SA4780000321608011000009 الوقف SA5480000321608013000023

SA9180000321608011000090	شعبا المساء	SA7880000321608011000033	كفالة بنعيم	SA2580000321608011000017	الزكاة
SA1680000321608011000082	بناء وترميم المساكن	SA3880000321608011000074	العناية بالمساجد	SA0380000321608011000025	إعطار مساجد
SA8280000321608011000058	المساعدة على الزواج	SA3180000321608013000049	تفريغ الكرب	SA6080000321608011000066	التدريب والتأهيل
SA3680000321608013000056	إصلاح ذات البين	SA5680000321608011000041	كفالة طالب	SA7680000321608013000015	علاج المرضى



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

مقدمة :

تضع الجمعية الخيرية بجمعة ربيعة المقاطرة 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية . وتركز الجمعية الخيرية بجمعة ربيعة المقاطرة 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 .

منطقة عسير - محافظة بارق - مركز جمعة ربيعة المقاطرة

0172934861 0551109030 ص ب 2183 جمعة ربيعة 61967 rr35hh@gmail.com

الحساب العام SA4780000321608011000009 الوقف SA5480000321608013000023

الركن SA2580000321608011000017 كفالة يتيم SA7880000321608011000033 سقياء الماء SA9180000321608011000090

إعطار مسانم SA0380000321608011000025 العناية بالمساجد SA3880000321608011000074 بناء وترميم المساكن SA1680000321608011000082

التدريب والتأهيل SA6080000321608011000066 تفريغ الكرب SA3180000321608013000049 المساعدة على الزواج SA8280000321608011000058

علاج المرضى SA7680000321608013000015 كفالة طالبا SA5680000321608011000041 اصلاح ذات البين SA3680000321608013000056



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات. وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
 - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
 - تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لاجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
- ### الممارسات 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 ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية

منطقة عسير - محافظة بارق - مركز جمعة ربيعة المقاطرة

0172934861 0551109030 ص.ب 2183 جمعة ربيعة 61967 rr35hh@gmail.com

الحساب العام 321608011000009 SA4780000321608013000023 الوقف

SA9180000321608011000090 سقياء الماء	SA7880000321608011000033 كفالة يتيم	SA2580000321608011000017 الزكاة
SA1680000321608011000082 بناء وترميم المساكن	SA3880000321608011000074 العناية بالمساجد	SA0380000321608011000025 إعمار مساجد
SA8280000321608011000058 المساعدة على الزواج	SA3180000321608013000049 تفرج الكرب	SA6080000321608011000066 التدريب والتأهيل
SA3680000321608013000056 إصلاح ذات البين	SA5680000321608011000041 كفالة طالب	SA7680000321608013000015 علاج الرقعي



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء 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 اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة

منطقة عسير - محافظة بارق - مركز جمعة ربيعة المقاطرة

0172934861 0551109030 ص.ب 2183 جمعة ربيعة 61967 rr35hh@gmail.com

الحساب العام SA4780000321608011000009

SA9180000321608011000090

SA1680000321608011000082

SA8280000321608011000058

SA3680000321608013000056

SA7880000321608011000033

SA3880000321608011000074

SA3180000321608013000049

SA5680000321608011000041

SA2580000321608011000017

SA0380000321608011000025

SA6080000321608011000066

SA7680000321608013000015



م	الاسم	المنصب	التوقيع
١.	طالع احمد علي الربيعي عسيري	رئيس مجلس الادارة	
٢.	حسن احمد حسن ال حسان الربيعي	نائب رئيس مجلس ادارة	
٣.	احمد طالع محمد الصعاودة الربيعي	أمين الصندوق	
٤.	علي احمد علي الربيعي عسيري	عضو مجلس	
٥.	موسى محمد جابر ال صقر الربيعي	عضو مجلس	
٦.	موسى احمد علي الربيعي عسيري	عضو مجلس	
٧.	عامر بركات عامر الربيعي عسيري	عضو مجلس	