

جمعية البر
في المجمع



طريقك إلى عمل الخير

لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

٢٠٢٢م

تمهيد :

تضع جمعية البر الخيرية في الجمعية السياسات والإجراءات التي تنضم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس 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 للإنجاز 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 وحصولهم 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 .

٤. تقديم خدمة للمستخدم من موقعة حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .

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

٦. زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة وذلك عن طريق ما يلي :

أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة من الجمعية .

ب. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .

ت. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن

تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .

ث. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي .

ج. 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 .

الممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم : عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية .

٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .

٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم

جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقي

بالخدمات المقدمة .

٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي

أو الخارجي .

٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية 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. خدمة طلب المساعدة .
٦. خدمة التطوع .
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. لائحة البحث الاجتماعي .
٣. دليل سياسة الدعم للمستخدمين .
٤. طلب دعم مستفيد .

يتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :

١. يتم استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة عن جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طلب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .

٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر .
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٦. تقديم الخدمة اللازمة .

والله الموفق ..

يعتمد :

تم اعتماد هذه اللائحة والإجراءات من قبل مجلس الإدارة في محضر المجلس رقم (٠١) وتاريخ ٢٠٢٤/٠١/٠٣ م .

رئيس مجلس إدارة الجمعية



توفيق بن محمد العسكر

