

جمعية

البر الخيرية بالصلصة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الإجتماعية برقم ٦٤٢
تأسست عام ١٤٣٥هـ



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٤هـ

المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تأسست عام 1435هـ

الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ
المرفقات :



بخيرية بالصلصة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الإجتماعية برقم ٦٤٢
تأسست عام ١٤٣٥ هـ

((إعتماد مجلس الإدارة:))

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات))

اعتمدت هذه السياسة بقرار مجلس الإدارة رقم () وتاريخ ١٤٤٥/١١/١٤ - ٢٠٢٤/٠٥/٢٢ م وتم التوقيع من
قبل مجلس الإدارة

أعضاء مجلس الإدارة			
م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	فؤاد فضي عائض الرشدي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	سعد عبدالله علي الرشدي	نائب رئيس المجلس	
٣	عبيد عوض طماح الرشدي	المشرف المالي	
٤	نايف فالح عوض الرشدي	عضو	
٥	مشعان عقيل درويش الرشدي	عضو	
٦	قالط سعود ساكر الرشدي	عضو	
٧	بندر عبدالله جريفان الرشدي	عضو	
٨	رشيد خضران خضير الرشدي	عضو	
٩	عبدالله مسعد فضي الرشدي	عضو	

١٤٣٥ هـ



خيرية بالصلوة

مجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الإجتماعية برقم ٦٤٢
تأسست عام ١٤٣٥ هـ

الرقم :

التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ

المرفقات :

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 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 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 الإلكتروني للجمعية

الخير
بالصلوة

عام 1435 هـ



خيرية بالصلوة

سجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الإجتماعية برقم ٦٤٢
تأسست عام ١٤٣٥هـ

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٤هـ

المرفقات:

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 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 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.

الخير
بالصلوة

تأسست عام 1435هـ