

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بعطي
بمنطقة القصيم

مسجلة بوزارة الشؤون الإجتماعية برقم (٣٨٤)

الرقم : / /

التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ

المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية البر الخيرية بعطي

حسابات الجمعية في بنك الراجحي في فرع النبهانية (٤٦٨)

١- الحساب العام : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ - حساب التبرعات : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ - حساب الزكاة : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ IBAN : sa٤٨٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١ IBAN : sa٧٠٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣
هاتف : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٦ - فاكس : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٥ - الرمز البريدي : ٥١٩٩٣ عطي ص.ب: ٦٦
للتواصل معنا : جوال الجمعية ٥٥٠٠ ٣٨٠ ٥٠٠ البريد الإلكتروني otoybir@hotmail.com

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بعطي
بمنطقة القصيم

مسجلة بوزارة الشؤون الإجتماعية برقم (٣٨٤)

الرقم : / /

التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ

المشروعات :

جدول المحتويات

- ٢.....الهدف العام
- ٢.....الأهداف التفصيلية
- ٣.....القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٣.....الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٤.....ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٥.....اعتماد مجلس الإدارة

حسابات الجمعية في بنك الراجحي في فرع النبهانية (٤٦٨)

١- الحساب العام : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ - حساب التبرعات : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ - حساب الزكاة : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ IBAN : sa٤٨٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١ IBAN : sa٤٨٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
هاتف : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٦ - فاكس : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٥ - الرمز البريدي : ٥١٩٩٣ عطي ص.ب: ٦٦
للتواصل معنا : جوال الجمعية ٥٥٠٠ ٣٨٠ ٥٥٠٠ البريد الإلكتروني otoybir@hotmail.com



تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بعطي 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 الاداء ، 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 حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

حسابات الجمعية في بنك الراجحي في فرع النبهانية (٤٦٨)

١- الحساب العام : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ - حساب التبرعات : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ - حساب الزكاة : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١ IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
هاتف : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٦ - فاكس : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٥ - الرمز البريدي : ٥١٩٩٣ عطي ص.ب : ٦٦
للتواصل معنا : جوال الجمعية ٥٥٠٠ ٣٨٠ ٥٥٠٠ البريد الإلكتروني otobir@hotmail.com

- ١- الحساب العام: ٤٣٠٠٣ ٠٨٠١٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ - حساب التبرعات: ٤٣٠٢٩ ٠٨٠١٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ - حساب الزكاة: ٤٣٠١١ ٠٨٠١٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
IBAN : sa٧٠٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ IBAN : sa٤٨٨٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
هاتف: ٢٤١١٢٢٦ ٠١٦ - فاكس: ٢٤١١٢٢٥ ٠١٦ - الرمز البريدي: ٩٩٣ ٥١ عطى ص. ب: ٦٦
للتواصل معنا : جوال الجمعية ٠٥٠ ٣٨٠ ٥٥٠٠ البريد الإلكتروني otoybir@hotmail.com



الرقم : / /

التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ

المشروعات :

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

المرجع

وقد أقر مجلس الإدارة في جمعية البر الخيرية بعطي في الاجتماع الأول ٢٠١٨ م هذه السياسة بتاريخ ٢٥/١/٢٠١٨ م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعة سابقاً



وعلى ذلك جرى التوقيع حسب النموذج المرفق

و السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

حسابات الجمعية في بنك الراجحي في فرع النبهانية (٤٦٨)

١- الحساب العام : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٠٣ - حساب التبرعات : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ - حساب الزكاة : ٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠٢٩ IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١ IBAN : sa٤٧٨٠٠٠٠٠٤٦٨٦٠٨٠١٠٠٤٣٠١١
هاتف : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٦ - فاكس : ٠١٦ ٢٤١١٢٢٥ - الرمز البريدي : ٥١٩٩٣ عطي ص.ب: ٦٦
للتواصل معنا : جوال الجمعية ٥٥٠٠ ٣٨٠ ٥٥٠٠ البريد الإلكتروني otobir@hotmail.com