



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المملكة العربية السعودية

وزارة العمل و التنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لشكر النعمة بمحافظة بيشة

رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ١٤هـ المشفوعات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
الجمعية الخيرية لشكر النعمة ببيشة
ترخيص (٧٩٨)

ببشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٠٥٣٣٣٤٥٥٣٣ هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000 SA1980000130608010006016



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المنظمة العربية لحقوق الإنسان

وزارة العمل و التنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لشكر النعمة بحافظة بيشة

رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ٤هـ المشفوعات

تضع جمعية حفظ النعمة ببيشة 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 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.

ببيشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٥٢٢٢٢٤٥٥٢٢٢ : هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000
SA1980000130608010006016



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل و التنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لشكر البشة بمحافظة بيشة
رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ٤هـ المشفوعات

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 للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا 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

بيشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٥٢٣٣٤٥٥٣٣ هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000 SA1980000130608010006016



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المملكة العربية السعودية

وزارة العمل و التنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لشكر النعمة بمحافظة بيشة

رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ١٤هـ المشفوعات

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد:

- 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
- ٤- المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٥- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٦- 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

بيشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٠٥٣٣٣٤٥٥٣٣ هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000 SA1980000130608010006016



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المملكة العربية السعودية

وزارة العمل و التنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لشكر النعمة بمحافظة بيشة

رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ١٤هـ المشفوعات

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

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

بيشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٥٢٢٢٤٥٥٢٢ : هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000
SA1980000130608010006016



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية



المملكة العربية السعودية

وزارة العمل و التنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لشكر النعمة بمحافظة بيشة

رقم الترخيص ٧٩٨

الرقم التاريخ / / ١٤هـ المشفوعات

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية
- ٨- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٩- اللائحة الأساسية للجمعية
- ١٠- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ١١- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ١٢- طلب دعم مستفيد

بيشة - جميع - بجوار محطة مدار الساعة
أرقام التواصل : جوال : ٠٥٢٣٣٤٥٥٢٣ هاتف : ٠١٧٦٢٠٠٦٦٦
البريد الإلكتروني : Shokr.Bisha@Gmail.com
الحسابات البنكية : SA2205000068211118111000 SA1980000130608010006016