



جمعية البر الخيرية بكحلة  
بمنطقة القصيم  
ترخيص رقم | 615

المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الخيرية بكحلة  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية

الرقم:

التاريخ:

المرفات:

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

f t @ v  
birkahala

050 666 7815

gam3yat.bur806@hotmail.com

رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

SA148 0000

الحساب العام  
Al Rajhi Bank

1 3 4 6 0 8 0 1 0 4 1 0 0 0 8

b r k a h a l a . c o m

## المقدمة

تضع جمعية البر الخيرية بكحلة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخالفه، 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 العالقة مع الجمعية. وترتكز الجمعية على صيغة العالقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العالقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمة متميزة للمستهدفين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية إنجاز 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 في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- الحرص على تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك من خلال:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.



جمعية البر الخيرية بكحلّة  
بمنطقة القصيم  
ترخيص رقم | 615

المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الخيرية بكحلّة  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير ال للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات
- خدمة التطوع
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الموقع الإلكتروني للجمعية

### الأدوات المتاحة لموظف عالقة المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب مستفيد جديد

### ويتم التعامل مع الم ستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال الزوار بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الزائر الوقت الكافي
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة.

### اعتماد السياسة

رئيس جمعية البر الخيرية بكحلّة

الدكتور /غازي ماجد شامر الناحل

