



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية
بترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
(5138)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية



آيبان SA6080000
495608010449330

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

 bathel.org.sa  +966536777337

   Bathel5138  info@bathel.org.sa



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية
بترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
(5138)

المحتويات

١. تمهيد
٢. الهدف العام
٣. الأهداف التفصيلية
٤. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٦. اعتماد مجلس الإدارة

جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية



آيبان SA6080000
495608010449330

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

bathel.org.sa +966536777337

Bathel5138 info@bathel.org.sa



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية
بترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
(5138)

تمهيد

تضع جمعية باذل الأهلية 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 بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية

١. تقدير المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لها.
٥. زيادة ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات



آبيان SA6080000
495608010449330

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

bathel.org.sa +966536777337

Bathel5138 info@bathel.org.sa



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية
بترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
(5138)

3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1. المقابلة .
2. الاتصالات الهاتفية .
3. وسائل التواصل الاجتماعي .
4. الخطابات .
5. الموقع الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

•اللائحة الأساسية للجمعية

•دليل سياسة الدعم للمستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :

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



آيبان SA6080000

495608010449330



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية
بترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
(5138)

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس إدارة
جمعية باذل للخدمات الاجتماعية بجلسته التاسعة المنعقدة بتاريخ
12/06/1445 هـ الموافق 2023/12/25 م

رئيس مجلس الإدارة
د. أحمد بن إبراهيم الخضير



جمعية باذل للخدمات الاجتماعية والإنسانية



آيبان SA6080000
495608010449330

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

bathel.org.sa +966536777337

Bathel5138 info@bathel.org.sa