

المملكة العربية السعودية
جمعية الإصلاح المالي إبراء
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (١٦٨٠)
إشراف مركز التنمية الاجتماعية ببريدة

إبراء
I B R A A
جمعية الإصلاح المالي
Financial Reform Association

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات (٢٠٢٢م)





تقديم

وضعت هذه السياسة الموسومة بـ " سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات " تنفيذاً للمنظور الاستراتيجي للجمعية الذي يرمي إلى تحقيق أهداف الجمعية من خلال العمل المؤسسي الذي ينجح في تحقيق أعلى درجات الفعالية والكفاءة.

وتأسيساً عليه، فهي تستهدف تنظيم العمل في جمعية الإصلاح المالي إبراء في جوانبه الإدارية والتنظيمية والمالية والفنية، بما يتماشى مع اللائحة التنظيمية لمراكز التنمية الاجتماعية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (١٦١) وتاريخ ١١/٠٥/١٤٢٨هـ، والقواعد التنفيذية للائحة التنظيمية لمراكز التنمية الاجتماعية الصادرة بقرار وزيرة الشؤون الاجتماعية رقم (٧٧٧١٣) وتاريخ ٠٣/٠٩/١٤٢٨هـ.



تمهيد:

تضع جمعية الإصلاح المالي إبراء بريدة 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 جمعية الإصلاح المالي إبراء بريدة على صيغة العلاقات مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة شرائح المجتمع بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.



الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل إجراءات الصلح بينهم، ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفظاً لوقته وتقديراً 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.



الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- طلب مستفيد جديد.



يتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الصلح والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث (المصلح) لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بجمعية الإصلاح المالي إبراء في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته () المنعقد يوم () بتاريخ (/ / ١٤٤٣هـ) الموافق (/ / ٢٠٢٢م).

العدد	الاسم	صفته	التوقيع
١	الأستاذ/ أحمد بن عبدالله صالح أبا الخيل	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الدكتور/عبدالله بن صالح رشيد الربيش	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	الأستاذ/إبراهيم بن عبدالله سليمان أبا الخيل	عضو مجلس الإدارة	
٤	الأستاذ/محمد بن صالح محمد السراح	عضو مجلس الإدارة	
٥	الأستاذ/عبدالله بن محمد إبراهيم المطويوع	عضو مجلس الإدارة	