

.....
.....
.....

الرقم
التاريخ
المرفقات

الجمعية الأهلية
بمحافظة الداير
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
برقم ١٩٠



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

☎ 0173409185 📞 0534870880

✉ jam201233@yahoo.com 🐦 br_addayer

📍 جازان - محافظة الداير





تمهيد:

تضع جمعية البر بمحافظة الدائر 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية البر بمحافظة الدائر 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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 ايجابية 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.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

ويتم 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 لسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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





آلية التأكد من الاستفادة من خدمات الجمعية الشروط :-

- أن يكون المتقدم سعودي الجنسية .
- أن يكون المتقدم معيلاً للأسرة .
- أن يكون قد مضى على إقامة سكنه في محافظة الدائر أو المراكز التابعة لها ستة أشهر فأكثر .
- أن يكون المتقدم ضمن نطاق خدمات الجمعية .
- أن يكون دخل الفرد في الأسرة 500 ريال فأقل بعد خصم مبلغ إيجار المنزل إن وجد .

المستندات المطلوبة :-

- كشف حساب بنك آخر ثلاثة أشهر .
- برنت التأمينات الاجتماعية .
- فاتورة الكهرباء .
- برنت من أبشر بعدد السيارات .
- مشهد من الضمان الاجتماعي .
- مشهد من نظام نور للطلاب .
- مشهد من مؤسسة التقاعد إن وجد تقاعد .
- صورة الهوية الوطنية .
- صورة من لوحة المعلومات الشخصية من أبشر .
- صورة كرت العائلة .
- صورة كرت الأيبان (رقم حساب البنك) .
- صورة من صك الطلاق (للمطلقات فقط) .

اعتماد التعديل على هذه السياسة من قبل مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه (التاسع) المنعقد في 2022/11/08م وهذه اللائحة تحل محل اللوائح المعمول بها سابقاً .



**محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (9)**

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم وبعد .:

إنه في يوم الثلاثاء 1444/04/14 هـ الموافق: 2022/11/08 م في تمام الساعة السادسة بعد صلاة المغرب عُقد اجتماع مجلس الإدارة عبر المنصة الافتراضية meet و بحضور رئيس مجلس إدارة الجمعية / محمد بن مسعود يحيى المالكي وحضور الأعضاء التالية أسماؤهم.:

- 1- مسعود سليمان يحيى المالكي
- 2- سالم حسين جابر المالكي .
- 3- محمد حسن علي الخالدي
- 4- جبران حسن جبران الخالدي
- 5- حسين حسن سالم الخالدي
- 6- جبران أحمد معزي المالكي
- 7- أحمد يحيى علي المالكي

وقد نخب عن الاجتماع .:

1. مفرح جبران يحيى المالكي
- 2.

وقد بدأ الاجتماع في تمام الساعة السادسة بعد صلاة المغرب بمناقشة جدول الأعمال التالية :

- 1- مناقشة و استعراض نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر والحد منها .
- 2- مناقشة اعتماد دليل الإجراءات المالية .
- 3- استعراض سياسة الاستثمار و اعتمادها .
- 4- استعراض التقرير السنوي للعام 2021 م .
- 5- مناقشة تكليف مراجع داخلي أو موظف لمراجعة وتحديث اللوائح والسياسات الداخلية .
- 6- استعراض نتائج قياس رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم و قياس رضى المتطوعين .
- 7- استعراض سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بعد إجراء التعديل عليها .
- 8- استعراض التقارير الربعية للعام 2021 م و 2022 م .





وبعد المناقشة وتبادل وجهات النظر حول المواضيع السابقة اتفق المجتمعون على اتخاذ القرارات التالية :

- 1- استعراض مجلس الإدارة نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر والحد منها و أوصى الإدارة التنفيذية بعرضها على جميع موظفي الجمعية .
- 2- اعتماد دليل الإجراءات المالية .
- 3- اعتماد سياسة الاستثمار والعمل بها من تاريخ هذا المحضر .
- 4- استعرض مجلس الإدارة التقرير السنوي للعام 2021م و أشاد بالجهود التي بذلت في إنجاح هذه البرامج و الأنشطة .
- 5- اتفق المجلس على تكليف الموظف : محمد جابر شريف الخالدي مراجع داخلي لمراجعة وتحديث اللوائح والسياسات الداخلية .
- 6- بعد استعراض نتائج قياس رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم و قياس رضى المتطوعين شكر الموظفين القائمين على خدمات المستفيدين و حثهم على مواصلة التميز فيما يتم تقديمه للمستفيدين من خدمات .
- 7- اعتماد تعديل و تحديث سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بإضافة آلية التأكد من الاستحقاق .
- 8- تم استعراض التقارير الربعية للعام 2021م و 2022م و أوصى المجلس إدارة التنفيذية و الإدارة المالية بعرض التقارير الربعية و التقرير المالي عند صدوره من المحاسب القانوني .

أعضاء مجلس الإدارة :

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
1	محمد مسعود يحيى المالكي	عن بعد	6	محمد حسن علي المالكي	عن بعد
2	مسعود سليمان يحيى المالكي	عن بعد	7	حسين حسن سالم المالكي	عن بعد
3	سالم حسين جابر المالكي	عن بعد	8	جبران احمد معزي المالكي	عن بعد
4	جبران حسن جبران الخالدي	عن بعد	9	أحمد يحيى علي المالكي	عن بعد

رئيس مجلس إدارة الجمعية
محمد بن مسعود المالكي

