

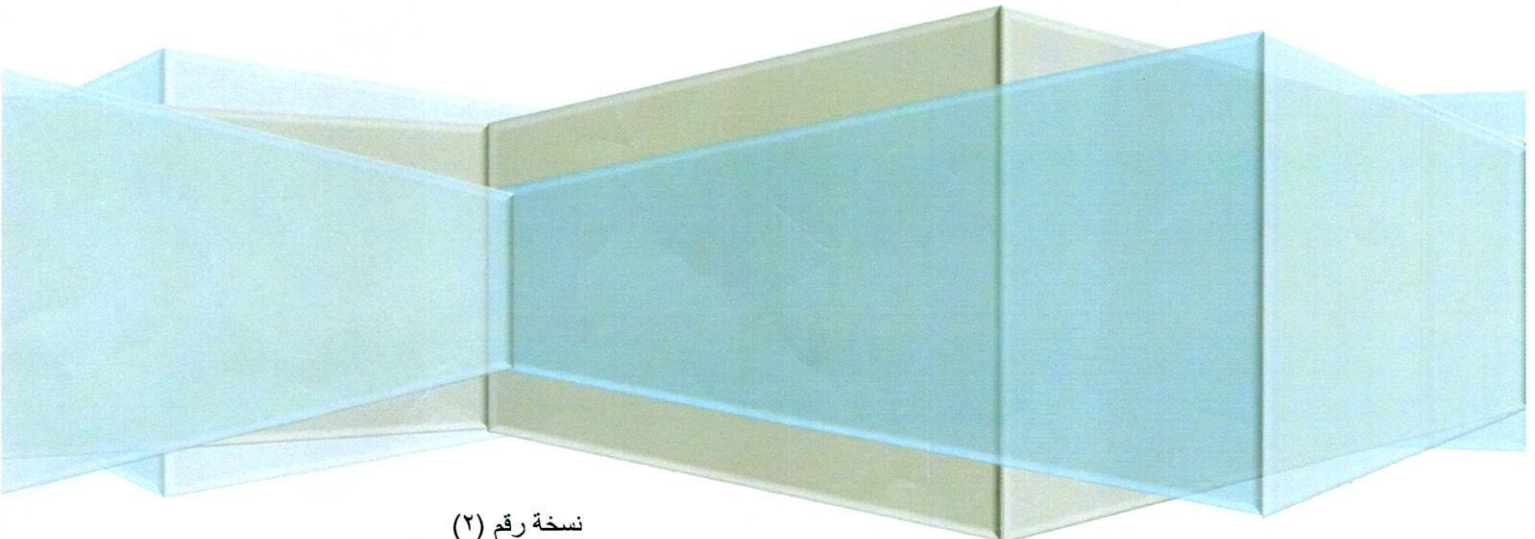


المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية البر الأهلية بيللم

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين



نسخة رقم (٢)

عام ٢٠٢٣م

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٦	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٦	الأوراق المطلوبة على المتقدم لطلب مساعدة من الجمعية
٧	آلية وشروط قبول المستفيد
٨	اعتماد مجلس الإدارة



جمعية البر الأهلية بيلملم

تهديد :-

تضع جمعية البر الخيرية بيلملم بمحافظة الليث 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 الاداء ، 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 .

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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدم
- ☒ 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 6. والممارسات 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:-

1 - المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

• اللائحة الأساسية للجمعية

• دليل خدمات البحث الاجتماعي

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين

• طلب دعم مستفيد

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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 .

الأوراق المطلوبة على المتقدم لطلب مساعدة من الجمعية

١. صورة من دفتر العائلة أو حفيظة النفوس أو بطاقة الأحوال مع الأصل .
٢. خطاب من جهة العمل بمقدار الراتب ومكان العمل .
٣. صورة من بطاقة الضمان مع الأصل .
٤. صورة من صك السكن أو صورة من عقد الإيجار سارية المفعول .
٥. خطاب من المدارس بتسجيل الأبناء والبنات .
٦. للمطلقات :

- أ- صورة صك الطلاق مع الأصل .
- ب- صورة من دفتر عائلة والدها إذا كانت مضافة مع الأصل .
- ت- صورة من بطاقة الضمان .
٧. للأرملة :

- أ- أن لا تكون تعول أطفال .
- ب- صورة من صك الولاية إذا كانت تعول أطفال .
- ت- صورة من كرت العائلة
٨. للمعاقين :

المعاق بدفتر عائلة والده ..

- صورة من التقرير الطبي لإثبات الإعاقة مصدقة من المستشفى ويكون التقرير حديث .
- صورة من دفتر العائلة المضاف بها المعاق مع الأصل .
- المعاق رب أسرة ..

- إذا كان المعاق كبير وله دفتر عائلة يخصه يحضر صورة مع الأصل .
- إثبات سكن المعاق بصورة الصك أو عقد الإيجار .

٩. الأيتام :

- أ- صورة شهادة الوفاة مع الأصل .
- ب- صورة صك حصر الإرث مع الأصل .
- ت- صورة وكالة لمن يعول الأسرة ويقوم عل شئونها مع الأصل .

١٠. الفئات الأخرى :

- أ- المعاقات / دفتر العائلة صورة مع الأصل .

١١. أسر سجناء :

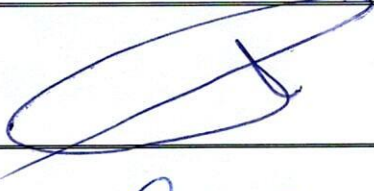
- أ- صورة من دفتر العائلة مع الأصل .

خطاب من السجن بإثبات وجود السجين حالياً.

آلية وشروط قبول المستفيدين استحقاقه للمساعدات :

- ❖ سعودي الجنسية
- ❖ ضمن نطاق خدمات الجمعية
- ❖ دخله لا يزيد عن ٦٠٠٠ ريال
- ❖ تزويد الجمعية بجميع الأوراق المطلوبة
- ❖ التسجيل عن طريق الموقع الالكتروني للجمعية للمستفيد .
- ❖ الالتزام بسياسات للجمعيات الخيرية بالملكة والتوقيع على النماذج والشروط والاحكام والتعهدات.
- ❖ اثبات جميع المدخلات للدخل المالي الشهري و أيضا جميع المصروفات الشهرية والالتزمات .

تم اعتماد أعضاء مجلس الإدارة سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين في اجتماع المجلس يوم ٢٠٢٣/١٠/٣١ م

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	أحمد علي محيا الفهمي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبد الرازق محسن طشيت الفهمي	نائب الرئيس	
٣	زويد عالي علي الفهمي	عضو	
٤	محمد علي محيا الفهمي	عضو	
٥	عبدالرحمن دخيل عواض الفهمي	عضو	
٦	سليم بسيس مفلح الفهمي	عضو	
٧	سعيد مبارك يحي الفهمي	عضو	