



جمعية البر الخيرية بالدوادمي

وله بشقاة تمرة



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

ترخيص رقم (146)
بتاريخ: 4 / 3 / 1419هـ



جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام.....
٢	الأهداف التفصيلية.....
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....
	اعتماد مجلس الإدارة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.



تمهيد :

تضع جمعية البر الخيرية بالحوادمي 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 2.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته 4.
- 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 الالكتروني 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 مختل ف 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 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 .



اعتماد مجلس الإدارة

اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ٣ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٧/٢٨ هـ الموافق ٢٠٢٤/٥/٧ م

بيانات مجلس الإدارة

اسم العضو	المكتب	رقم الهوية	رقم الجوال	التوقيع
بدر بن إبراهيم بن سعد اليحيا	رئيس مجلس الإدارة	١٠١٢٥٣٣٢٧٧		
أحمد إبراهيم صالح الشايع	نائب رئيس مجلس الإدارة	١٠٣٨٣٧٠٣٨١		
عبد الله علي محمد الرويضان	عضو مجلس	١٠١٥٢٩٣٩٩٤		
ناصر إبراهيم يحي اليحيان	عضو مجلس	١٠٢٢٥٢٦٥١٩		
صالح عبد الله محمد الصنقر	عضو مجلس	١٠٢٢٣٥١٥٢٠		
سفر موسى سفير العصيمي	عضو مجلس	١٠٤٠١١٨٥٠٥		
محمد جزاء جازي العتيبي	عضو مجلس	١٠٥٠٣٨٣٠٩٨		
محمد بريكي جويعد الكرشعي	عضو مجلس	١٠٢٥٣٧٥٥٠٠		
محمد عبد الله سعد الطخيس	عضو مجلس	١٠٢٣٧١٤٩١٦		





الرياض - الدوادمي



0116424108



@dawadmibir



www.dawadmibir.com



الثلاثاء ٧ / ٣ / ١٤٤٦ هـ الموافق ١٠ / ٩ / ٢٠٢٤ م

((جدول أعمال الجلسة))

- ١- صرف مكافئة لكل عضو من أعضاء لجنة الحج.
- ٢- النظر في موضوع عمل متجر الكتروني خاص بالجمعية لجمع التبرعات والتسويق لمشاريع الجمعية.
- ٣- مناقشة الاشتراك في عضوية مجلس الجمعيات الأهلية.
- ٤- مناقشة السياسات واللوائح الخاصة بالجمعيات الأهلية وعددها ٣٥.
- ٥- مناقشة مشاركة الجمعية في ملتقى الجمعيات التعاونية الأهلية في جامعة الفيصل بتاريخ ٢٠ - ٢١ / ١٠ / ٢٠٢٤ م.
- ٦- علماً أن تكلفة Booth الواجهة خمسة عشر ألف ريال، والبوथ الجانبي عشرة آلاف ريال غير الضريبة.
- ٧- المشاركة بفعليات اليوم الوطني وتصميم عدد (٣) بوث أب و (٤) رول أب للمشاركة بهذه المناسبة.
- ٨- مناقشة تغيير تصنيف الجمعية من (التنمية والاسكان) إلى (الخدمات المجتمعية).
- ٩- مناقشة موضوع التبرع المقدم من شركة تناقل بأثاث تقدر قيمته البيعية بسبعمئة ألف ريال.
- ٩- مناقشة موضوع ترشيح لجنة التطوير والتخطيط استقطاب الاستاذ/ سلطان بن سعد النفيثر مدير بنك الراجحي سابقاً للاستفادة من خبراته في تطوير العمل في الجمعية.

((قرارات مجلس الإدارة))

- ١- الموافقة على صرف مكافئة (٢٠٠٠) ألفين ريال لأعضاء لجنة الحج للعام ١٤٤٥ هـ.
- ٢- الموافقة على عمل متجر الكتروني خاص بجمع التبرعات والتسويق لمشاريع الجمعية.
- ٣- الموافقة على الاشتراك في عضوية الجمعيات الأهلية فئة (أ) بمبلغ (١٠,٠٠٠ ريال).
- ٤- الموافقة على السياسات واللوائح الخاصة بالجمعيات الأهلية والتوقيع عليها.
- ٥- الموافقة على المشاركة في ملتقى الجمعيات الأهلية في بوث على الواجهة بمبلغ ١٥,٠٠٠ ريال غير الضريبة.
- ٦- الموافقة على المشاركة بفعليات اليوم الوطني للمملكة (٩٤) مع الجهات الحكومية والأهلية وتفعيل ذلك في مقرات الجمعية وبين الموظفين.
- ٧- الموافقة على تغيير تصنيف الجمعية من (التنمية والاسكان) إلى (الخدمات المجتمعية) وعمل ما يلزم لتنفيذ ذلك واعتماده.
- ٨- قبول التبرع المقدم من شركة تناقل بأثاث تقدر قيمته البيعية بسبعمئة ألف ريال.
- ٩- الموافقة على استقطاب الاستاذ/ سلطان بن سعد النفيثر للاستفادة من خبراته في تطوير عمل الجمعية وذلك على وظيفة مراجع مالي ومشرف على قسم المالية بالجمعية بدوام كامل وراتب شهري ستة آلاف ريال اعتباراً من ١٠ / ١ / ٢٠٢٤ م.

تقبل الله من الجميع
- على المدير التنفيذي متابعة تنفيذ ما تم اعتماده

غاب عن الجلسة	أعضاء المجلس	حضر الجلسة
الاسم	التوقيع	الاسم
(١) الأستاذ /	 /	(١) الدكتور / أحمد بن إبراهيم الشايع
(٢) الأستاذ /	 /	(٢) الأستاذ / عبد الله بن علي الرويضان
(٣) الأستاذ /	 /	(٣) الأستاذ / ناصر بن إبراهيم اليحيان
(٤) الأستاذ /	 /	(٤) الأستاذ / سفر بن موسى العصيمي
يعتمد رئيس المجلس	 /	(٥) الأستاذ / صالح عبد الله الصنقر
التوقيع :	 /	(٦) الأستاذ / محمد بن عبد الله الطخيس
الختم	 /	(٧) الأستاذ / محمد بن جزاء العتيبي
الاسم : د. بدر بن إبراهيم اليحيا	 /	(٨) الأستاذ / محمد بن بركي الكرشمي

