

الرقم:.....  
التاريخ:.....  
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الإجتماعية برقم (162)

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ



## جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
٤	آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
٦	اعتماد مجلس الإدارة

## تمهيد :-

تضع جمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ 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 وتقديرًا 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 و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير 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.

**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 معاملته 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 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 .

الرقم:.....  
التاريخ:.....  
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الإجتماعية برقم (162)

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

## التعريفات

الجمعية: جمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

## خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
  - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
  - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
  - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
  - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
  - المعايير المهنية المعتمدة.
- **إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

## أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

## أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

## خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس ادارة الجمعية في الاجتماع رقم ( ١ ) في دورته الثانية هذه السياسة في ٢٠٢٠/٠٣/٠٤ وتل هذه السياسة محل الموضوع سابقا .

الرقم: ٥١  
التاريخ: ٢٠٢٠ / ٣ / ٤  
المشغوعات: ٣



المملكة العربية السعودية  
جمعية البر الخيرية بمحافظة رابغ  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الإجتماعية برقم (١٦٢)

حفظه الله

سعادة / مدير مركز التنمية الإجتماعية بجدة

وبعد:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نبعث لسعادتكم بطيه صورة محضر إجتماع مجلس الإدارة رقم (١) والذي عقد

بمقر الجمعية يوم الاربعاء الموافق ٢٠٢٠/٠٣/٠٤ م الساعة الخامسة مساءً.

والله يحفظكم ويرعاكم،،،

رئيس مجلس الإدارة

صالح محمد صالح آل مبيريك الغانمي



رؤية  
VISION 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

@RabiqhBr

رابغ - شارع الفريسينية الغربية - حي الصمد - رقم المبني ٢٢٣٥ - ص ب ٢٤٨ رمز بريدي ٢١٩١١

العنوان الوطني: صندوق البريد ٤١٥٤١٧٧٥٩ - الرمز البريدي ٢٥٧٥٣ - الرقم الإضافي ٨٥٠٥

هاتف ٤٢٢٣٠١٤ - جوال: ٥٠٦٥٥٤٤٠٨ - فاكس ٤٢٢٣٥٨٨ - البريد الإلكتروني: info@rabiqhbr.org.sa - الموقع: www.rabiqhbr.org.sa

الراجحي: (عام) SA2380000247608010028903 - الأهلي: (عام) SA421000 0015113016000106

الراجحي: (زكاة) SA8980000247608010067000 - الأهلي: (زكاة) SA151000 0015113016000204



( محضر إجتماع مجلس الإدارة )

رقم ( ١ ) بتاريخ : ٠٤ / ٠٣ / ٢٠٢٠ م

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

فإنه في يوم :..الأربعاء.. الموافق ٠٤ / ٠٣ / ٢٠٢٠ م عُقد إجتماع مجلس الإدارة لجمعية البر الخيرية بمحافظة رابغ الساعة الخامسة مساءً بمقر الجمعية بحضور كلاً من :

١-..... صالح محمد صالح آل مبيريك الغانمي..... ٢-..... نبيل دخيل جود الله الصبحي.....

٣-..... عاتق محمد سعيد عتيق الغانمي..... ٤-..... حامد حميد حمد الغانمي.....

٥-..... حسين علي عطية الغانمي..... ٦-..... حامد صالح حامد الأنصاري.....

٧-..... نعيم سلامة عوده الشماسي..... ٨-.....

٩-.....

وتغيب عن الاجتماع كل من :

١-..... خالد محمد حمدان الحربي..... ٣-.....

٢-..... ٤-.....





## جدول الأعمال :-

١. اعتماد الخطة التشغيلية للعام ٢٠٢٠ م .

٢. اعتماد اللوائح والسياسات واللجان التالية :

( اللائحة الاساسية للجمعية- لائحة صلاحيات ومهام المشرف المالي ( أمين الصندوق )- لائحة المدير العام- اللائحة التنفيذية ( لائحة الموارد البشرية )- اللائحة الداخلية للإدارة المالية- لائحة إدارة المشروعات والأنشطة- سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها- سياسة خصوصية البيانات- سياسة تعارض المصالح للجمعيات الاهلية- سياسة الابلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات- سياسة آليات الرقابة والاشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الادارة و الادارة التنفيذية- سياسة صرف المساعدات - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين- سياسة جمع التبرعات- سياسة ادارة المتطوعين- سياسة ادارة المخاطر- سياسة قواعد السلوك- سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب- سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة- اللجنة التنفيذية – اللجنة الاجتماعية ) .

٣. اعتماد مشروع إفطار صائم لعام ٢٠٢٠ م داخل المحافظة وفي ميقات الجحفة .

٤. إنشاء موقع ومتجر جديد للجمعية على الشبكة العنكبوتية .

٥. اعتماد مبلغ ٩٠٠٠٠٠ ألف ريال لصالح دعم الأسر الطارئ بالمواد الغذائية .

٦. اعتماد مبلغ ٥٠٠٠ ريال لصالح مبادرة كلنا مسؤول بخصوص أزمة كورونا .





## المقررات :

١. اعتمد المجلس الخطة التشغيلية للعام ٢٠٢٠ م .
٢. اعتمد المجلس على كلاً من اللوائح والسياسات واللجان التالية :  
( اللائحة الاساسية للجمعية - لائحة صلاحيات ومهام المشرف المالي ( أمين الصندوق ) - لائحة المدير العام - اللائحة التنفيذية ( الموارد البشرية ) - اللائحة الداخلية للإدارة المالية - لائحة ادارة المشروعات والأنشطة - سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها - سياسة خصوصية البيانات - سياسة تعارض المصالح للجمعيات الاهلية - سياسة الابلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات - سياسة آليات الرقابة والاشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها - سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الادارة و الادارة التنفيذية - سياسة صرف المساعدات - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - سياسة جمع التبرعات - سياسة ادارة المتطوعين - سياسة ادارة المخاطر- سياسة قواعد السلوك - سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب - سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة - اللجنة التنفيذية للإجتماعية .
٣. اعتمد المجلس مشروع إفطار صائم لعام ٢٠٢٠ م داخل المحافظة وفي ميقات الجحفة كما هو مقرر في الميزانية التقديرية للعام ٢٠٢٠ م بمبلغ ٧٥٠٠٠ الف ريال .
٤. اعتمد المجلس إنشاء موقع جديد للجمعية على الشبكة العنكبوتية لحاجة الجمعية لذلك **والمعجزة**.
٥. اعتمد المجلس صرف مبلغ ٩٠٠٠٠٠ ألف ريال لصالح دعم الأسر الطارئ بالمواد الغذائية .
٦. اعتمد المجلس مبلغ ٥٠٠٠٠ ريال لصالح مبادرة كلنا مسؤول بخصوص أزمة كورونا .

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة الذين حضروا الاجتماع يوم **الأربعاء**... الموافق : ٠٤ / ٠٣ / ٢٠٢٠ م :

١. صالح محمد صالح آل مبيريك الغانمي . ( رئيس مجلس الإدارة )
٢. نبيل دخيل جود الله الصبحي . ( نائب الرئيس )
٣. حامد حميد حمد الغانمي . ( أمين الصندوق )
٤. حسين علي عطية الغانمي . ( عضو )
٥. عاتق محمد سعيد عتيق الغانمي . ( عضو )
٦. نعيم سلامه عوده الشماسي . ( عضو )
٧. حامد صالح حامد الأنصاري . ( عضو )





( محضر اعتماد اللوائح والسياسات )

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

فإنه في يوم :..الأربعاء.. الموافق ٠٤ / ٠٣ / ٢٠٢٠ م تم الإطلاع والإعتماد من قبل أعضاء مجلس الإدارة لجمعية البر الخيرية بمحافظة رابغ بمقر الجمعية على اللوائح والسياسات بحضور كلاً من :

١. صالح محمد صالح آل مبيريك الغانمي . ( رئيس مجلس الإدارة )

٢. نبيل دخيل جود الله الصبحي . ( نائب الرئيس )

٣. حامد حميد حمد الغانمي . ( أمين الصندوق )

٤. عاتق محمد سعيد عتيق الغانمي . ( عضو )

٥. حسين علي عطية الغانمي . ( عضو )

٦. حامد صالح حامد الأنصاري . ( عضو )

٧. نعيم سلامة عودة الشماسي . ( عضو )

٨. \_\_\_\_\_



وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه ...

## إقرار بالإطلاع على اللوائح و السياسات الجديدة بالجمعية لعام ٢٠٢٠م

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

بحضورنا نحن الموقعين أدناه تم الإطلاع من قبلنا نحن موظفي جمعية البر الأهلية بمحافظة رابغ

بمقر الجمعية على اللوائح و السياسات الجديدة و الاقرار و العمل بها و هي كالتالي :

١. اللائحة الأساسية للجمعية . ٢. اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية .
٣. لائحة الموارد البشرية . ٤. لائحة ادارة المشروعات والأنشطة . ٥. اللائحة الداخلية للادارة المالية. ٦. سياسة خصوصية البيانات . ٧. سياسة الاحتفاظ بالوثائق و إتلافها . ٨. سياسة الابلاغ عن المخالفات و حماية مقدمي البلاغات . ٩. سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية .
١٠. سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال و جرائم تمويل الارهاب . ١١. سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال و جرائم تمويل الارهاب . ١٢. سياسة قواعد السلوك . ١٣. سياسة جمع التبرعات . ١٤. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين . ١٥. سياسة صرف المساعدات للمستفيدين . ١٦. سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة و الادارة التنفيذية .
١٧. سياسة آليات الرقابة و الاشراف على المنظمة . ١٨. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين .

نوف الجبيني  
ناهد الصولد  
حنان تيموني  
سارة احمد  
سهيل العنبري  
رانيا السهلي

عبدالله بن محمد  
سعد المحمدي  
مؤيد المحمدي  
بريك البلادي  
مشتاق مشعل الواسطي

محمد صالح  
محمد الصالح  
موسى عمر حامد  
عمران الكزينة  
ميرزان الصبيح



م	الاسم	التوقيع
١	سالم محمد سالم الصبحي	
٢	عيد رده فرج الخال	
٣	عمران الزين علي مصطفى	
٤	موسى عمر حامد	
٥	محمد صالح أحمد محمد إدريس	
٦	مشعل حميد حميد الواسطي	
٧	بريك سفربركي البلادي	
٨	سعد عبدالله سعد المحمدي	
٩	مؤيد صالح محمد المحمدي	
١٠	حنان حسن حمود المخلفي الحربي	
١١	سها عبيد عبيد الله العوفي	
١٢	ناهد مسعود محمد عيد المولد	
١٣	سارة عبدالمنعم عاطي المحمدي	
١٤	نوف منصور غالب الجبني	

رجاء لهدان لبيضاوي  
مردان حميد الصبي