



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### جمعية البر الخيرية بخميس حرب

الجمعية:

تحت إشراف: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

ترخيص: 481

القنفذة - خميس حرب - ص.ب : 18 - الرمز البريدي : 21912 هاتف : 0177463530 فاكس : 017746049

4420000771706 الأيتام  
4420000768000 الوقف  
4420000767908 التبرعات

الأيتام  
الوقف  
التبرعات



ahsankom2

263608010312280 الزكاة  
263608010312298 الأيتام  
263608010312314 الوقف



10175108000109  
263608010308882  
0108095003670016



الحسابات العامة  
anb



### تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بخميس حرب 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 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 المستفيدين.

### الهدف:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين للوصول لرضاهم التام عما تقدمه الجمعية.

### المهام:

. 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.

. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.

. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

### مخرجات الخدمات المقدمة للمستفيدين:

. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.



. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك وتأكيد 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 سواء كان في مقر الجمعية وخارجها.

. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء 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 الإجتماعي.

. الخطابات.

. خدمات طلب المساعدة.

. خدمة التطوع.

. الموقع الإلكتروني للجمعية.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

. اللائحة الأساسية للجمعية.

. دليل خدمات البحث الإجتماعي.

. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

. طلب دعم مستفيد.



### آلية التعامل مع المستفيدين:

- . استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الإستفسارات 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 على الموظف إحالته لمدير خدمة المستفيدين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- . التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الإستفادة 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.
- . اشعار المستفيد بالإطمئنان حيال البيانات المقدمة والتعامل مع الحالات بكل سرية ومهنية.

تم بحمد الله ...



## آلية التأكد من استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام , والإجابة على جميع الاستفسارات , وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة, وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته مسؤولية مباشرة عن صحتها, وتوقيعه عليها.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع إلى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

رئيس مجلس الإدارة

خلف احمد خلف الحربي

# استمارة بحث حالة



المعلومات الشخصية :

اسم العائلة : ..... رقم السجل المدني : .....  
 تاريخ السجل : ..... / ..... / ..... مكان الإصدار : .....  
 تاريخ الميلاد : ..... / ..... / .....  
 العنوان : ..... رقم الهاتف : .....  
 اسم القرية : ..... رقم هاتف آخر : .....  
 المستوى التعليمي : ..... هل لديه حرفه : .....  
 المهنة : .....

الحالة الاجتماعية :

أعزب  متزوج  مهجور  مطلق  أرمله  أخرى   
 عدد أفراد الأسرة : ..... عدد الزوجات : ..... عدد الذكور : ..... عدد الإناث : .....

مصدر الدخل	يوجد مصدر دخل		مصدر الدخل
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
أخرى	بيع وشراء المواشي	بيع وشراء المواد الغذائية	بيع وشراء الفواكه والخضروات
سيارة نقل معلمات	سيارة نقل طلاب	سيارة نقل ركاب	سيارة نقل بضاعة
معاونات	ضمان	تقاعد	أخرى
إجمالي الدخل	.....		

الحالة الصحية :

صحيح  مريض  نوع المرض (يذكر): .....  
 إعاقة (تحدد) : .....  
 نوع هل يتابع العلاج :  نعم  لا لماذا ؟ .....

حالة الأسرة الصحية :

الزوجة  سليمة  مريضة  نوع المرض (يذكر): .....  
 الأبناء  أصحاء  يوجد مريض  عدد المرضى ( ) : .....  
 يعول قريب له  مريض  نوع المرض (يذكر): .....

حالة السكن :

يملك منزل : ..... مسلح  شعبي  شعبي مطور  مسقوف  غير مسقوف  عدد الغرف : .....  
 التيار الكهربائي : ..... عام  ماتور  لا يوجد تيار كهربائي. لماذا ؟ .....  
 الماء : ..... موصول بشبكة الماء  غير موصول بشبكة الماء  بالثراء  بدون شراء   
 صلاحية المنزل  صالح للسكن  غير صالح للسكن  المنزل يغرق  الأبواب والنوافذ مكسرة   
 أخرى .. تذكر .....  
 المكيفات عددها (.....)  صالحة  غير صالحة  أخرى .....

# استمارة بحث حالة

احسانكم  
جمعية البر بخميس حرب  
مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم (481)



الثلاجة عددها (.....)  صالحة  غير صالحة  أخرى  
 الغسالة عددها (.....)  صالحة  غير صالحة  أخرى  
 الفـرن عددها (.....)  صالحة  غير صالحة  أخرى  
 أخرى تذكر .....

لا يملك منزل :  مستأجر  مستأجر له  سكن مجاني  محدد بزمان  غير محدد بزمان  
 مقدار الإيجار (.....)  
 السكن مريح  السكن غير مريح

الممتلكات :  منزل  سيارة نوعها : ..... موديلها : .....  
 أرض زراعية  مستغلة  غير مستغلة  أرض سكنية  
 عقارات  دكاكين  ورش  أراضي  كلها مستغلة  غير مستغلة  
 ماشية  أقل من خمسين  أكثر من خمسين نوعها : .....

## تعهد

اقرأ الموقع أدناه أن جميع البيانات المدونة أعلاه في الأوراق المرفقة تمت تعبئتها بمعرفتي وهي مطابقة لحالتي الاجتماعية وفي حالة ثبوت خلاف ذلك فإن للجمعية الحق في إلغاء هذه الاستمارة واتخاذ الإجراء اللازم .

المقربما فية : .....  
صلة القرابة : .....

التاريخ : / / ١٤٤٠ هـ

التوقيع : .....

ملاحظات الباحث :

.....  
.....

اسم الباحث : ..... التوقيع : ..... التاريخ : / / ١٤٤٠ هـ

رأي اللجنة :

.....  
.....

## أعضاء اللجنة

الاسم : ..... الاسم : ..... الاسم : .....  
التوقيع : ..... التوقيع : ..... التوقيع : .....

## المدير التنفيذي

الاسم : .....  
التوقيع : .....

المرفقات : ( ) الهوية ( ) كرت العائلة ( ) تعريف بالراتب ( ) مشهد التأمينات  
( ) مشهد من التقاعد ( ) رقم الايبيان ( ) صك الاعالة ( ) عقد الايجار

## المرفقات

( ) صورة الهوية ( ) صورة كرت العائلة ( ) تعريف بالراتب ( ) مشهد من التأمينات  
( ) رقم الايبيان ( ) تعهد ( ) أصل عقد الايجار



هذا وقد اطلع اعضاء مجلس ادارة جمعية البر بخميس حرب على كافة النقاط والبنود لها وعليه جرى التوقيع ,,

### بيان الموقعين

م	اسم العضو	صفته	الوقت	التاريخ	التوقيع
1	خلف احمد خلف الحربي	رئيس مجلس الادارة	11:30 مساء	2022/5/23	
2	دفين حاوي دفين الحربي	نائب الرئيس	11:30 مساء	2022/5/23	
3	راجح وراذ موسى الحربي	المسؤول المالي	11:30 مساء	2022/5/23	
4	موسى حسن موسى الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
5	قليل احمد عبدالله الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
6	محمد عبدالرحمن السيد الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	
7	حسن بركات شعوان الحربي	عضو	11:30 مساء	2022/5/23	

\*\* حيث تم اعتمادها ضمن محضر الاجتماع الأول لمجلس الإدارة الجديد بتاريخ 23/5/2022

\*\* كما تم اعتمادها من مجلس الإدارة السابق ضمن محضر اجتماع الأول للعام 2021 بتاريخ 5/1/2021 وعليه جرى التوقيع