

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع أطرافها المستفيدة والمتعاونين وخلافه، بما يضمن حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ويشكل أنشطة العمل والبرامج الخيرية العديد من حقوق وأجزاء المتفاعلين وطريقة أدائها وتتميز في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تلبية الاحتياجات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والتعهدات من أجل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية ومركز جمعية البر الخيرية بالمركزان على صفة الشفافية والصدق، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية للتشاور والتفكير مع مراجعتها باستمرار والتعديل عند الحاجة بما يكفل حقوق المستفيد.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تتبنى الجمعية سياسة التعامل مع كافة المستفيدين من كافة فئاتهم وبسرعة وبنوعية عالية لإحراز معاملاتهم بشفافية وبتطبيقاتهم ومقرحاتهم والعمل على تلبية احتياجاتهم والتشاور معهم كافة الجهات للوصول إلى الأهداف والتوصل إليهم بشفافية عالية، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية للتشاور والتفكير مع مراجعتها باستمرار والتعديل عند الحاجة بما يكفل حقوق المستفيد.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية البر الخيرية بالمرقبان 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 جمعية البر الخيرية بالمرقبان 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 قرطلا نود الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة نود 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 .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته، وتقديراً 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000

524608010216502

حساب الأيتام SA7080000

524608010216064

0177460000

@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000

270608010095530

المشاريع الموسمية SA0280000

524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000

270608010094996

حساب الوفاء والصدقات SA8280000

524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

تقدم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- ١/ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢/ تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣/ 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 .
- ٤/ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥/ 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 لمشرف وحدة خدمة وتأهيل المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000
524608010216502

حساب الأيتام SA7080000
524608010216064

0177460000

@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000
270608010095530

المشاريم الموسمية SA0280000
524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000

270608010094996

حساب الوقف والصدقات SA8280000

524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- 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 حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000

524608010216502

حساب الأيتام SA7080000

524608010216064

0177460000

@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000

270608010095530

المشاريع الموسمية SA0280000

524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000

270608010094996

حساب الوقف و الصدقات SA8280000

524608010215751

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- 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. 6.

- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٢) لعام ٢٠٢٢ م المنعقدة بتاريخ ٢٠/٢/٢٠٢٢ م الموافق ١٨/٧/١٤٤٣ هـ

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مساعد سالم بريهم الذبياني	رئيس مجلس الادارة	
٢	صالح بسيس زافن الذبياني	نائب رئيس مجلس الادارة	
٣	نايف راشد بسيس الذبياني	المشرف المالي	
٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني	عضو	
٥	محمد عاطى مسلم الذبياني	عضو	
٦	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو	
٧	سعيد سالم بريهم الذبياني	عضو	
٨	عمر راشد بسيس الذبياني	مدير تنفيذي	

0505559002

algameia@hotmail.com

حساب السقيا SA7880000
524608010216502

حساب الايتام SA7080000
524608010216064



0177460000



@uw2_g

حساب الزكاة SA4680000
270608010095530

المشاريع الموسمية SA0280000
524608010215736

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

الحساب العام SA1180000
270608010094996

حساب
الوقف والتطوعات SA8280000
524608010215751



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان
مسجلة برقم (٢٦٦)
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

موضوع الاجتماع

محضر
اجتماع
شهر
فبراير
٢٠٢٢ م

١/ مناقشة التعاميم الواردة من مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة.

٢/ تنفيذ مشاريع وبرامج الجمعية لعام ٢٠٢٢ م.

٣/ مناقشة واعتماد اللوائح والسياسات التي تم تحديثها (سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية/سياسة قواعد السلوك/سياسة الاستبدال والارجاع/سياسة التعامل مع المقبوضات/سياسة الاستثمار/سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب/سياسة التعامل مع الشركاء/سياسة تقييم المخاطر/سياسة تملك الحقوق الفكرية/سياسة الشراء والتخزين/سياسة إدارة المخاطر/سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة/سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة/سياسة الوقاية من غسل الأموال وجرائم الإرهاب/سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر/سياسة جمع التبرعات/سياسة خصوصية البيانات /سياسة تعارض المصالح/سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصاريف الإدارية والعمومية/سياسة أليات الرقابة والاشراف /سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها/سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات/سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب/سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين/دليل سياسات وإجراءات التطوع/سياسة الصرف على البرامج والأنشطة.

مكان الاجتماع	جمعية البر الخيرية بالمرقبان	تاريخ الاجتماع	الأحد ٢٠/٢/٢٠٢٢ م	وقت بداية الاجتماع	الخامسة عصرا
المشاركون في الاجتماع	الاسم				
	١	مساعد سالم بريهم الذبياني	رئيس المجلس	الصفة	
	٢	صالح بسيس زافن الذبياني	نائب الرئيس		
	٣	نايف راشد بسيس الذبياني	المستول المالي		
	٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني	عضو		
	٥	محمد عاطى مسلم الذبياني	عضو		
	٦	سعيد سالم بريهم الذبياني	عضو		
	٧	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو		

١ مناقشة التعاميم الواردة من مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة والرد عليها.

٢/ تنفيذ مشاريع وبرامج الجمعية لعام ٢٠٢٢ م.

٣/ مناقشة واعتماد اللوائح والسياسات التي تم تحديثها (سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية/سياسة قواعد السلوك/سياسة الاستبدال والارجاع/سياسة التعامل مع المقبوضات/سياسة الاستثمار/سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب/سياسة التعامل مع الشركاء/سياسة تقييم المخاطر/سياسة تملك الحقوق الفكرية/سياسة الشراء والتخزين/سياسة إدارة المخاطر/سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة/سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة/سياسة الوقاية من غسل الأموال وجرائم الإرهاب/سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر/سياسة جمع التبرعات/سياسة خصوصية البيانات /سياسة تعارض المصالح/سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصاريف الإدارية والعمومية/سياسة أليات الرقابة والاشراف /سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها/سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات/سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب/سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين/دليل سياسات وإجراءات التطوع/سياسة الصرف على البرامج والأنشطة.

الموافقة على ما سبق

قرارات وتوصيات

وقت انتهاء الاجتماع	السابعة مساءً	تاريخ اعداد المحاضر	الأحد ٢٠/٢/٢٠٢٢ م
---------------------	---------------	---------------------	-------------------

0505559002

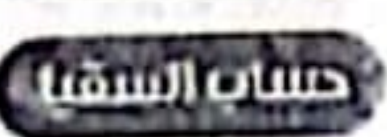
algameia@hotmail.com

@UW2_9

ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

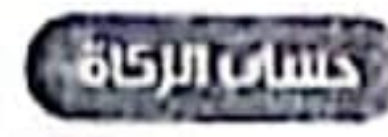
منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

SA7880000 524 608 010 216 502



حساب (سابقا)

SA4680000 270 608 010 095 530



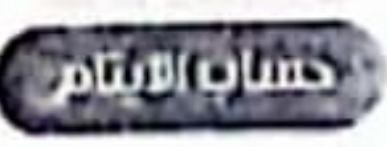
حساب (الآن)

SA1180000 270 608 010 094 996



حساب (الآن)

SA7080000 524 608 010 216 064



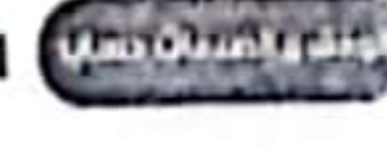
حساب (الآن)

SA0280000 524 608 010 215 736



حساب (الآن)

SA8280000 524 608 010 215 751



حساب (الآن)



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان
مسجلة برقم (٢٦٦)
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع الخيري ربحي

الرقم :
التاريخ : ١٠/١٠/٢٠٢٠
المشروعات :

وبإنهاء جدول الأعمال انتهى الاجتماع بالموافقة على البنود السابقة

والله الموفق.....

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مساعدا سالم برهم الذبياني	رئيس المجلس	
٢	صالح بسيس زافن الذبياني	نائب الرئيس	
٣	نايف راشد بسيس الذبياني	المستول المالي	
٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني	عضو	
٥	محمد عاطي مسلم الذبياني	عضو	
٦	سعيد سالم برهم الذبياني	عضو	
٧	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو	



منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١ @UWZ2 algameia@hotmail.com 0505559002

حساب التمام 996 094 010 270 608 SA1180000 حساب الزكاة 530 095 010 270 608 SA4680000 حساب السقياء 502 010 216 608 SA7880000 حساب الأيتام 751 010 215 608 SA8280000 حساب الامتياز المجتمعية 736 010 215 608 SA0280000 حساب الأيتام 064 010 216 608 SA7080000