



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 : .....

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بالمرقبان

البر  
الخيرية  
بمركز  
المرقبان



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

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

## جدول المحتويات

- تمديد..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة. ٤
- الهدف العام..... ٣
- 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..... ٤
- اعتماد مجلس الإدارة..... ٥



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

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

#### تمهيد:-

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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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 خدمته

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

• 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 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.

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات :

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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.



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 : .....

- 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.

جمعية  
البر  
الخيرية  
بمركز  
المرقبان

0505559002 | algameia@hotmail.com | @uw2\_g | ص.ب 1٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١ | منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

SA7880000 524 608 010 216 502 | حساب السقيا | SA4680000 270 608 010 095 530 | حساب الإكافة | SA1180000 010 094 996 | حساب العام | SA7080000 524 608 010 216 064 | حساب الأيتام | SA0280000 524 608 010 215 736 | المشاريع الموسمية | SA8280000 010 094 996





جمعية  
البر  
الخيرية  
بمركز  
المرقبان

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

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

## اقرار

تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد) في اجتماع مجلس الإدارة لشهر فبراير ٢٠٢٣ م وتم الاطلاع عليها

ومعرفة ما فيها من جميع أعضاء مجلس الادارة والعاملين بالجمعية.

والله الموفق.....

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مساعد سالم بريهم الذبياني	رئيس المجلس	
٢	صالح بسيس زافن الذبياني	نائب الرئيس	
٣	نايف راشد بسيس الذبياني	أمين الصندوق	
٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني	عضو	
٥	محمد عاطي مسلم الذبياني	عضو	
٦	سعيد سالم بريهم الذبياني	عضو	
٧	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو	
٨	سيف عبدالله عايش الذبياني	مدير تنفيذي	
٩	زهير عواض عبد الله الذبياني	مشغل محطة التحلية	



الجمهورية العربية السورية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان  
مسجلة برقم (٢١١)  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الرقم :  
التاريخ : ٢٨/٠٢/٢٠٢٣  
المشرفون :

موضوع الاجتماع	محتوا اجتماع
١/ مناقشة التعاميم الواردة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة	شهر فبراير لعام ٢٠٢٣
٢/ مناقشة سياسات ولوائح الحوكمة التي تم تحديثها	

مكان الاجتماع	مقر الجمعية	تاريخ الاجتماع	الثلاثاء ٢٨/٠٢/٢٠٢٣ م	وقت بداية الاجتماع	الخامسة مساءً
المشاركون	١	مساعد سالم براهيم الذبياني		الصفحة	
	٢	صالح بسيس زافن الذبياني		رئيس المجلس	
	٣	نايف راشد بسيس الذبياني		نائب الرئيس	
	٤	سليمان بسيس مسلم الذبياني		المسؤول المالي	
	٥	محمد عاطي مسلم الذبياني		عضو	
	٦	سعيد سالم براهيم الذبياني		عضو	
			محمد تركي مسلم الذبياني		عضو

مناقشة التعاميم الواردة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة.	١
٢/ مناقشة سياسات ولوائح الحوكمة التي تم تحديثها (سياسة تعارض المصالح/ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات/ سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثاقها/ سياسة الية الرقابة والاشراف على الجمعية/ سياسة الوقاية من غسل الأموال وجرائم الإرهاب/ سياسة الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب/ سياسة الاستثمار/ سياسة صرف المساعدات/ سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة/ سياسة قواعد السلوك/ سياسة تملك الحقوق الفكرية/ سياسة جمع التبرعات/ سياسة الشراء والتخزين/ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل جرائم الإرهاب/ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين/ سياسة الاستبدال والاسترجاع/ سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والتنفيذية/ سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية/ سياسة خصوصية البيانات/ دليل سياسات وإجراءات التطوع/ سياسة التعامل مع المقبوضات/ سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة/ سياسة إدارة المخاطر/ سياسة تقييم المخاطر الكامنة والمتصلة/ لائحة وآلية التحقق لوصول التبرع للمستفيد/ آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة/ لائحة صلاحيات مجلس الإدارة/ لائحة تعيين المدير التنفيذي / لائحة شراء الأصول/ آلية استرداد التبرع للمنتفع/ لائحة العمل التطوعية/ لائحة نظام الرقابة الداخلية/ لائحة حفظ الوثائق والسجلات/ اللائحة الداخلية/ الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل او المنتفع المشتبه به/ دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية/ الميثاق الأخلاقي/ الدليل التعريف لأعضاء المجلس الجديد لعمل الجمعية/ لائحة قبول أعضاء الجمعية العمومية/ سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر/ لائحة الصلاحيات المالية/ لائحة الموارد البشرية/ لائحة	محاوير الاجتماع



قرارات وتوصيات	الموافقة على ما سبق
معد المحضر	سيف عبدالله الذبياني
تاريخ اعداد المحضر	٢٨/٠٢/٢٠٢٣ م





المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان  
مسجلة برقم ( ٢١١ )  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الرقم :  
التاريخ : ١٤٤١ / ١٠ / ٢٥  
المشروع :

وبناءً جدول الأعمال انتهى الاجتماع بالموافقة على البنود السابقة

والله الموفق.....

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مساعد سالم براهيم 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 عاطى مسلم الذبياني	عضو	
٦	سعيد سالم براهيم الذبياني	عضو	
٧	محمد تركي مسلم الذبياني	عضو	

