

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بثلاثاء الخرم

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (445)

الرقم

التاريخ

المرقات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية البر الخيرية بثلاثاء الخرم

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك البلاد BANK ALBILAD
68222000044000 مصرف الإنماء alinma bank

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم

التاريخ

الترقيات

جدول المحتويات

- ٢ تمهيد
- ٣ الهدف العام
- ٣ الأهداف التفصيلية
- ٤ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٤ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
- ٥ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-.
- ٦ آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحدي
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك فيصل BANK ALFAYLAD
68222000044000 مصرف الإنماء alinma bank

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم

التاريخ

المرقات

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بثلاثاء الخرم 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 وتقديرا 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 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

إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الراجحي
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك أبوظبي BANK ALJILAD
68222000044000 مصرف الإنماء alinma bank

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تسعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم
التاريخ
المرقات

- 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.
- 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

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك البلاد BANK ALBILAD
68222000044000 مصرف الإنماء alinma bank

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم
التاريخ
المرقعات

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 اكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الراجحي
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك فيصل BANK ALFAYLAD
68222000044000 مصرف الإنماء alinma bank

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم

التاريخ

المرقات

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

التعريفات

الجمعية: جمعية البر الخيرية بثلاثاء الخرم

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.

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك البلاد
68222000044000 مصرف الإنماء

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تسعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa



الرقم
التاريخ
المرقات

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 .

المراجع /

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في اجتماع مجلس الإدارة يوم الثلاثاء ٢٠ / ١٢ / ٢٠٢٢م

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
44247159007409 الأهلي NCB
999121631380003 بنك البلاد
68222000044000 مصرف الإحسان

للتواصل ..

0567186918
0567180218
0177322729
bnm1429@hotmail.com
bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية تبنّي الأماناء الخيرية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (445)

الرقم

التاريخ

المرفقات

حسابات الجمعية المصرفية

263608010288886 مصرف الإحسان
Al Rajhi Bank

44247159007409 الأهلي NCB

999121631380003 بنك البلاد
BANK ALBILAD

68222000044000 مصرف الإنماء
alInma bank

للتواصل ..

☎ 0 5 6 7 1 8 6 9 1 8

☎ 0 5 6 7 1 8 0 2 1 8

☎ 0 1 7 7 3 2 2 7 2 9

✉ bnm1429@hotmail.com

🌐 bir-bani-essa.org

تساعدنا متابعتكم لنا عبر ..



brbniaessa