

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بالحاكية 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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 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.

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 والرفقي بالخدمات المقدمة .

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:

- ❖ المقابلة
- ❖ الاتصالات الهاتفية
- ❖ وسائل التواصل الاجتماعي
- ❖ الخطابات
- ❖ خدمات طلب المساعدة
- ❖ خدمة التطوع
- ❖ الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ❖ اللائحة الأساسية للجمعية
- ❖ لائحة البحث الاجتماعي
- ❖ دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ❖ طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلية: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167

محافظة الحانكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام

حساب التبرعات : SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825

حساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176

حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001 البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمحافظة الحناكية
سجلت بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية (158)

- ❖ التأكد من 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 شهر
- ❖ استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ❖ تقديم الخدمة اللازمة.

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلة: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167
محافظة الحناكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام
حساب التبرعات : SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825
الحساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176
حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001 البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com



الرقم: ١٠٦
التاريخ: ٢٠٢٣/١٧/٢٤
المشروعات:



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمحافظة الخناكية
سجلت بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (158)

جدول مناقشة

محضر الرابع لمجلس ادارة الجمعية بمحافظة الخناكية ٢٠٢٣ م

م	البيان
١	مناقشة سياسة- الاستثمار .
٢	مناقشة سياسة آلية الرقابة والاشراف على الجمعية وفروعها .
٣	مناقشة سياسة - قواعد- السلوك .
٤	مناقشة سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال .
٥	مناقشة سياسة تعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد .
٦	مناقشة سياسة التواصل مع المعنيين .
٧	مناقشة سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية .
٨	مناقشة سياسة - التعامل- مع - الشركاء - المنفذين- والاطراف- الثلاثة .
٩	مناقشة سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة .
١٠	مناقشة سياسة التوظيف .
١١	مناقشة سياسة إدارة المتطوعين .
١٢	مناقشة سياسة- أمن- البريد- الإلكتروني .
١٣	مناقشة سياسة- الحماية - من- البرمجيات - الضارة .
١٤	مناقشة سياسة - الأمن - السيبراني - للموارد - البشرية .
١٥	مناقشة الضوابط - الأساسية - للأمن- السيبراني .
١٦	مناقشة نموذج قياس رضا أصحاب العلاقة .
١٧	مناقشة استمارة - تقييم - أعضاء - مجلس - الإدارة .
١٨	مناقشة منهجية- رأي- ذوي- المصلحة .
١٩	مناقشة النماذج - الإدارية - نسخة .
٢٠	مناقشة لائحة وإجراءات الموارد البشرية .
٢١	مناقشة لائحة وإجراءات التعاقد مع المشتريات .
٢٢	مناقشة لائحة وإجراءات تتبع النقد من المتبرع للمستفيد .
٢٣	مناقشة لائحة - السياسات - المالية .
٢٤	مناقشة لائحة دليل الإجراءات المالية .

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلة: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167
محافظة الخناكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام
حساب التبرعات: SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825
الحساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176
حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001 البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com





الرقم: ١٠٦
التاريخ: ٢٠٢٣/١٥/٣
المشروعات:

٢٥	مناقشة لائحة عمل لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية .
٢٦	مناقشة لائحة الجمعية العمومية .
٢٧	مناقشة لائحة اختصاص المشرف المالي .
٢٨	مناقشة لائحة ميثاق الاخلاق للعاملين .
٢٩	مناقشة لائحة الصلاحيات الإدارية والمالية .
٣٠	مناقشة لائحة - تنمية - الموارد - المالية .
٣١	مناقشة لائحة نظام الرقابة الداخلية .
٣٢	مناقشة لائحة عمل اللجنة التنفيذية .
٣٣	مناقشة لائحة تعيين المدير التنفيذي و صلاحيات المدير .
٣٤	مناقشة لائحة المساعدات .
٣٥	مناقشة لائحة مجلس الإدارة .
٣٦	مناقشة سياسة تعارض المصالح .
٣٧	مناقشة سياسة - الإبلاغ - عن - المخالفات - وحماية - مقدمي - البلاغات .
٣٨	مناقشة سياسة دليل مؤشرات و إجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب .
٣٩	مناقشة سياسة الية استرداد التبرع .
٤٠	مناقشة سياسة أمن المعلومات و الاتصالات و النشر الإلكتروني .
٤١	مناقشة سياسة-خصوصية-البيانات .
٤٢	مناقشة سياسة - الاحتفاظ - بالوثائق - وإتلافها .
٤٣	مناقشة سياسة جمع التبرعات .
٤٤	مناقشة سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر .
٤٥	مناقشة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
٤٦	مناقشة سياسة - مصفوفة - الصلاحيات- بين - مجلس - الإدارة - والادارة - التنفيذية .
٤٧	مناقشة سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال .
٤٨	مناقشة سياسة العدل و المساواة .
	ما يستجد من اعمال

والله و لي التوفيق

المدير التنفيذي

سلطان جمعان الطريس

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلية: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167

محافظه الحناكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام

حساب التبرعات : SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825

الحساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176

حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001 البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com



الرقم: ١٠٦
التاريخ: ٣٠ / ٠٧ / ٢٠٢٣ م
المشروعات:



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمحافظة الحناكية
سجلت بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية (158)

محضر اجتماع مجلس الإدارة الرابع لعام ٢٠٢٣ م

تم بحمد الله وتوفيقه الاجتماع الرابع لأعضاء مجلس إدارة جمعية البر بمحافظة الحناكية، وذلك يوم الاحد ١٢ / ٠١ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٣٠ / ٠٧ / ٢٠٢٣ م بحضور أعضاء المجلس في مقر الجمعية، وقد افتتح سعادة رئيس مجلس الجمعية الاجتماع بذكر الله والصلاة والسلام على رسول الله، ثم رحب بأعضاء المجلس، ودعا المولى سبحانه أن يديم على بلادنا نعمة الأمن والأمان وأن يحفظها من كل سوء ومكروه، ثم استعرض الأمين العام جدول الأعمال على النحو التالي:

- أولاً: اعتمد المجلس سياسة- الاستثمار .
- ثانياً: اعتمد المجلس سياسة آلية الرقابة والاشراف على الجمعية وفروعها .
- ثالثاً: اعتمد المجلس سياسة - قواعد- السلوك .
- رابعاً: اعتمد المجلس سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال .
- خامساً: اعتمد المجلس سياسة تعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد .
- سادساً: اعتمد المجلس سياسة التواصل مع المعنيين .
- سابعاً: اعتمد المجلس سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية .
- ثامناً: اعتمد المجلس سياسة - التعامل- مع - الشركاء - المنفذين- والاطراف- الثلاثة .
- تاسعاً: اعتمد المجلس سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة .
- عاشراً: اعتمد المجلس سياسة التوظيف .
- حادي عشر: اعتمد المجلس سياسة إدارة المتطوعين .
- ثاني عشر: اعتمد المجلس سياسة- أمن- البريد- الإلكتروني .
- ثالث عشر: اعتمد المجلس سياسة- الحماية - من- البرمجيات - الضارة .
- رابع عشر: اعتمد المجلس سياسة - الأمن - السيبراني - للموارد - البشرية .
- خامس عشر: اعتمد المجلس الضوابط - الأساسية - للأمن- السيبراني .
- سادس عشر: اعتمد المجلس نموذج قياس رضا أصحاب العلاقة .
- سابع عشر: اعتمد المجلس استمارة - تقييم - أعضاء - مجلس - الإدارة .
- ثامن عشر: اعتمد المجلس منهجية- رأي- ذوي- المصلحة .
- تاسع عشر: اعتمد المجلس النماذج - الإدارية - نسخة .
- عشرون: اعتمد المجلس لائحة وإجراءات الموارد البشرية .
- واحد وعشرون: اعتمد المجلس لائحة وإجراءات التعاقد مع المشتريات .
- اثنان وعشرون: اعتمد المجلس لائحة وإجراءات تتبع النقد من المتبرع للمستفيد .
- ثلاثة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة - السياسات - المالية .
- اربعة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة دليل الإجراءات المالية .
- خمسة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة عمل لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية .
- سنة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة الجمعية العمومية .
- سبعة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة اختصاص المشرف المالي .
- ثمانية وعشرون: اعتمد المجلس لائحة ميثاق الاخلاق للعاملين .
- تسعة وعشرون: اعتمد المجلس لائحة الصلاحيات الإدارية والمالية .
- ثلاثون: اعتمد المجلس لائحة - تمنية - الموارد - المالية .
- واحد وثلاثون: اعتمد المجلس لائحة نظام الرقابة الداخلية .
- اثنان وثلاثون: اعتمد المجلس لائحة عمل اللجنة التنفيذية .

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلة: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167
محافظة الحناكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام
حساب التبرعات: SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825
الحساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176
حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001 البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com



- ثلاث و ثلاثون : اعتمد المجلس لائحة تعيين المدير التنفيذي و صلاحيات المدير .
- اربعة و ثلاثون : اعتمد المجلس لائحة المساعدات .
- خمسة و ثلاثون : اعتمد المجلس لائحة مجلس الإدارة .
- سنة و ثلاثون : اعتمد المجلس سياسة تعارض المصالح .
- سبعة و ثلاثون : اعتمد المجلس سياسة - الإبلاغ - عن - المخالفات - وحماية - مقدمي - البلاغات .
- ثمانية و ثلاثون : اعتمد المجلس سياسة دليل مؤشرات و إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب .
- تسعة و ثلاثون : اعتمد المجلس سياسة الية استرداد التبرع .
- اربعون : اعتمد المجلس سياسة أمن المعلومات و الاتصالات و النشر الإلكتروني .
- واحد و اربعون : اعتمد المجلس سياسة-خصوصية-البيانات .
- اثنان و اربعون : اعتمد المجلس سياسة - الاحتفاظ - بالوثائق - وإتلافها .
- ثلاثة و اربعون : اعتمد المجلس سياسة جمع التبرعات .
- اربعة و اربعون : اعتمد المجلس سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر .
- خمسة و اربعون : اعتمد المجلس سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
- سنة و اربعون : اعتمد المجلس سياسة - مصفوفة - الصلاحيات- بين - مجلس - الادارة - والادارة - التنفيذية .
- سبعة و اربعون : اعتمد المجلس سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال .
- ثمانية و اربعون : اعتمد المجلس سياسة العدل و المساواة .
- و في ختام الاجتماع قدم رئيس المجلس شكره للأعضاء على حضور الجلسة و التفاعل الفعال و الجديدة في المواضيع التي طرحت , وتم إغلاق المحضر في ساعته و في تاريخه .

الرقم: ١٠٦
التاريخ: ٣٠/٧/٢٠٢٣ م
المشروعات:



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الأهلية بمحافظة الحناكية
سجلت بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية (158)

محضر اعتماد اللوائح و السياسات و الأنظمة

م	أسم العضو	الصفة	التوقيع
١-	سعود محمد الحربي	رئيس مجلس الإدارة	
٢-	محمد عموش الصاعدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣-	حمد عوض المخلفي	أمين الصندوق	
٤-	محمد مدوخ العمري	عضو	
٥-	ناصر عوض العمري	عضو	
٦-	حمد محمد الحربي	عضو	
٧-	عوض حضيرم الحربي	عضو	
٨-	حنان فاهد المطيري	عضو	
٩-	جوزا مزن الجابري	عضو	

صندوق البريد: 41 الرمز البريدي: 41961 هاتف: 048620266 فاكس تحويلية: 105 هاتف: 8621376 - 0534616167
محافظة الحناكية - طريق المدينة - القصيم أمام المستشفى العام
حساب التبرعات: SA2680000269608010045306 حساب الزكاة: SA0480000269608010070825
الحساب النسائي: SA1280000269608010082903 حساب الوقف: SA3980000269608010727176
صندوق البريد الإلكتروني: alber1434@hotmail.com
حساب التبرعات - بنك الجزيرة: SA6660100010495008945001

