

التاريخ :
الرقم :
المشروعات :



جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع البحر

المملكة العربية السعودية
جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع
مسجلة لدى الإدارة العامة للجمعيات
والمؤسسات الأهلية برقم 32



جمعية البر والخدمات الاجتماعية بينبع

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبع البحر

لعام 2022م

تم الاعتماد في محضر مجلس الإدارة في تاريخ 2022/1/31م

ينبع البحر - حي الزهور - شارع محمد بن عبد الوهاب
مقابل مكتب الضمان الاجتماعي بمحافظة ينبع

+966567238515 +966143223209

beryanbu beryanbu@hotmail.com



جمعية البر والخدمات الإجتماعية الخيرية بنيان البحر

المملكة العربية السعودية

جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بنيان البحر
مسجلة لدى الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية

برقم 32

التاريخ : / / 14 هـ

الرقم :

المشروعات :

تمهيد:

تضع 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 والخدمات الاجتماعية الخيرية بنيان 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 الإلكترونية 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 وتقديرًا 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:

- 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 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:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥- الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.
- ٦- خدمة التطوع.

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

١ - استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



• آلية استحقاق المستفيدين :

خطوات تقديم المساعدة :

أ) البحث المكتبي :

يتم استقبال الطلبات المحالة من الإدارة ومطالبة المتقدم باستكمال المستندات المطلوبة وفتح ملف لكل طلب ويتم تسجيله في وارد البحث الاجتماعي ويعطى الطلب رقماً تسلسلياً وتتم مقابلة صاحب الطلب أو الشخص المتقدم عنه لاستيفاء بيانات الاستبيان المعد لهذا الغرض فإذا تبين من خلال البحث أن صاحب الطلب لا تنطبق عليه شروط المساعدة فيتم إفهامه بطريقة لبقة وبأسلوب مقنع (كأن تخبره بتعاطف الجمعية معه إلا أن حالته أفضل من غيره وما دام وضعه هكذا فإنه لا يدخل ضمن الفئات التي تستحق المساعدة وإذا تعرض لأي طارئ فإن الجمعية ترحب به في أي وقت حيث يمكنه مراجعة الجمعية في ذلك لدراسة حالته الطارئة) .

ب) البحث الميداني :

عند اقتناع موظف البحث الاجتماعي بالاستحقاق المبدئي لصاحب الطلب يبدأ بتوثيق ما يؤكد ذلك من اكتمال الوثائق والمستندات ويقوم بزيارة منزل الأسرة للاطلاع على أحوال الأسرة داخل المنزل والتعرف على مقتنياتها من الأجهزة الكهربائية والأثاث ومدى صلاحيتها وينظر إلى مظهر أطفاله من حيث اللباس والنظافة إلى غير ذلك للوصول إلى صورة متكاملة تمكنه من إقرار مدى احتياج الأسرة للمساعدة من عدمه والتأكد من موارد دخل الأسرة وما إذا كان السكن ملكاً لهم وكم عدد غرفه ومنافعه ومدى ملاءمته للأسرة أو إذا كان السكن عماره هل بها شقق مؤجرة وكم دخلها .

ج) نتائج البحث :

يقوم الباحث بتعبئة حقول استمارة البحث المعدة لهذا الغرض من حيث عدد أفراد الأسرة وأحوالها الاجتماعية والصحية والتعليمية وإمكانية تأهيل أحد أفرادها للعمل أو الدراسة ويدون الباحث رأيه عن نوع المساعدة التي يراها ويحدد مقدارها وكيفية صرفها شهرياً أو موسمياً أو مقطوعة لمرة واحدة وهل المساعدة نقدية أو عينية ويوقع الاستمارة في المكان المخصص لذلك .

د) العرض على اللجنة :

بعد استكمال بحث حالة الأسرة يعرض الملف على اللجنة لمناقشته وإعداد التوصية النهائية بتقديم المساعدة أو الاعتذار لصاحب الطلب في حالة عدم استحقاق الأسرة ويكون تصنيف الأسرة حسب موارد دخلها فتقدم لها مبالغ شهرية أو دورية أو مواد غذائية شهرية أو موسمية أو مساعدة مقطوعة .

مقدار الدخل ويكون على النحو التالي :

- ١- الأسرة التي تعداد أفرادها ما بين (٢ ، ٣) أفراد يمكن الاستفادة من الإعانات الشهرية النقدية ما لم يكن لها مصدر دخل شهري أكثر من (٢٠٠٠) ألفي ريال .
- ٢- الأسرة التي تعداد أفرادها ما بين (٤ ، ٦) أفراد يمكن الاستفادة من الإعانات الشهرية النقدية ما لم يكن لها مصدر دخل شهري أكثر من (٣٥٠٠) ثلاثة آلاف وخمسمائة ريال .
- ٣- الأسرة التي تعداد أفرادها ما بين (٧ ، ٩) أفراد يمكن الاستفادة من الإعانات الشهرية النقدية ما لم يكن لها مصدر دخل شهري أكثر من (٤٥٠٠) أربعة آلاف وخمسمائة ريال .
- ٤- الأسرة التي تعداد أفرادها ما بين (١٠ ، ١٢) فرداً يمكن الاستفادة من الإعانات الشهرية النقدية ما لم يكن لها مصدر دخل شهري أكثر من (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال .
- ٥- الأسرة التي تعداد أفرادها من (١٣ فما فوق) فرداً يمكن الاستفادة من الإعانات الشهرية النقدية ما لم يكن لها مصدر دخل شهري أكثر من (٦٠٠٠) ستة آلاف ريال .

تنويه : يتم احتساب الدخل للمستفيد بعد خصم مبلغ الإيجار إن كان المستفيد يسكن بالإيجار .

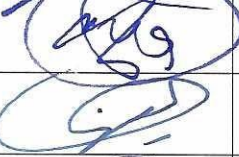
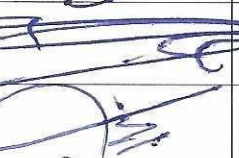
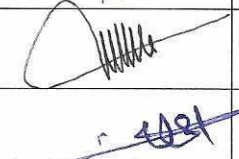
المستندات المطلوبة :

طلب تسجيل في الجمعية	صورة من الهوية الوطنية	صورة من دفتر العائلة
صورة شهادة ميلاد الأبناء إذا كانوا غير مسجلين بدفتر العائلة	صورة من الحساب البنكي للمستفيد	
إفادة بالدخل (الراتب - التقاعد - التأمينات - الضمان الاجتماعي) وغير ذلك	صورة من عقد النكاح إذا كانت الزوجة غير مضافة مع الزوج	
إحضار تقرير طبي ساري المفعول من مستشفى حكومي مترجم إلى اللغة العربية يثبت عجزه عن العمل ووصف لحالته الصحية		
تعريف مدارس الأبناء لآخر عام دراسي	صورة من عقد الإيجار الإلكتروني	خطاب من السجن لأسرة سجين

اعتماد مجلس إدارة جمعية البر والخدمات الاجتماعية الخيرية بينبر

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

اعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الصفة	التوقيع
سعد بن مرزوق السحيمي	رئيس مجلس الإدارة	
عبد الرحيم بن حمود الزلباني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
يوسف بن جايد الحجيلي	الأمين العام	
سفيان بن عواد الصبحي	أمين الصندوق والمستول المالي	
عبد العزيز بن فيصل حجي	رئيس لجنة الاستثمار	
حامد بن معتاد الرفاعي	رئيس لجنة العلاقات العامة والإعلام	
عواد بن محمود الصبحي	رئيس لجنة الرعاية الأسرية	
خالد بن يوسف سبيه	عضو مجلس الإدارة	
أحمد بن سالم الشغدلي	عضو مجلس الإدارة	
ماهر بن سعد الفايدي	نائب رئيس لجنة الرعاية الأسرية	
علي بن شليه الأحمدى	عضو مجلس الإدارة	
سليمان بن صالح الصيدلاني	عضو مجلس الإدارة	
بندر بن عتيق المرواني	عضو مجلس الإدارة	