



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



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 : .....  
المشغوعات : .....

## جدول المحتويات

|                                                                             |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| تمهيد                                                                       | .....   |
| خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.                                           | .....   |
| 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 للتنمية القطاع الغير ربحي

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المشغوعات : .....

## 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.

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

الرقم : .....  
التاريخ : .....  
المشغوعات : .....

• 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 : .....  
المشفوعات : .....

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.

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١ @uw2\_g 0505559002 algameia@hotmail.com

SA7880000 524 608 010 216 502 حساب السقيا SA4680000 270 608 010 095 530 حساب الزكاة SA1180000 010 094 996 الحساب العام SA7080000 524 608 010 216 064 حساب الايتام SA0280000 524 608 010 215 736 المشاريع الموسمية SA8280000 010 245 751

CS CamScanner



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 : .....  
المشغوعات : .....

- 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

منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان ص.ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١ @uw2\_g 0505559002 algameia@hotmail.com

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





المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية البر الخيرية بمركز المرقبان  
مسجلة برقم (٢١٦)  
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي

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

### اعتماد مجلس الإدارة موظفي الجمعية

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (2) لعام 2024م المنعقدة بتاريخ 2024/02/29م.

| م | الاسم                       | الصفة                           | التوقيع |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---------|
| 1 | نايف راشد بسيس الذبياني     | رئيس مجلس الادارة               |         |
| 2 | حمدان صالح بسيس الذبياني    | نائب رئيس مجلس الادارة          |         |
| 3 | عبدالله حسين حسن الذبياني   | عضو                             |         |
| 4 | فواز شاكر بريم الذبياني     | عضو                             |         |
| 5 | بندر عبيد جمعان الذبياني    | عضو                             |         |
| 6 | حامد محيسن إبراهيم الذبياني | مدير تنفيذي                     |         |
| 7 | زهير عواض عبدالله الذبياني  | اخصائي علاقات عامه ومشغل المحطة |         |



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 : ٢٠٢٤/٠٢/٢٩  
المشتغوات : .....

| موضوع الاجتماع                                                                                             | محضر شهر<br>فبراير<br>لعام 2024م |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1/ مناقشة التعاميم الواردة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة |                                  |
| 2/ مناقشة سياسات ولوائح الحوكمة التي تم تحديثها                                                            |                                  |

| مكان الاجتماع         | جمعية البر الخيرية بالمرقبان | الخميس 2024/02/29م         | وقت بداية الاجتماع | الخامسة مساء |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------|--------------|
| المشاركون في الاجتماع | الاسم                        | الصفة                      |                    |              |
|                       | 1                            | نايف راشد بسيس الذبياني    | رئيس المجلس        |              |
|                       | 2                            | حمدان صالح بسيس الذبياني   | نائب الرئيس        |              |
|                       | 3                            | بندر عبيد جمعان الذبياني   | عضو                |              |
|                       | 4                            | فواز شاكر بريم الذبياني    | عضو                |              |
|                       | 5                            | عبد الله حسين حسن الذبياني | عضو                |              |

| محاورة الاجتماع     | 1/ مناقشة التعاميم الواردة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة<br>2/ الموافقة على سياسات الحوكمة التالية:<br>(اعتماد لائحة ادوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب / سياسة تعارض المصالح / سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات / سياسة الاحتفاظ بالوثائق وأنظمتها / سياسة ألية الرقابة والإشراف على الجمعية سياسة الوقاية من غسيل الأموال وجرائم الإرهاب / سياسة الاشتباه في عمليات غسيل 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 غسيل الأموال وتمويل جرائم الإرهاب / سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين / سياسة الاستبدال والاسترجاع / سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية / 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 والمتأصلة / 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 للمتبرع / لائحة العمل التطوعية / لائحة نظام الرقابة الداخلية / لائحة حفظ الوثائق والسجلات / اللائحة الداخلية الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به / دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية / الميثاق الأخلاقي / الدليل التعريف الأعضاء المجلس الجديد لعمل الجمعية / لائحة قبول أعضاء الجمعية العمومية / سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر / لائحة الصلاحيات المالية لائحة الموارد البشرية) |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الموافقة على ما سبق |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| معد المحضر          | حامد محيسن ابراهيم الذبياني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| تاريخ اعداد المحضر  | الخميس 2024/02/29م                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| وقت انتهاء الاجتماع | منطقة مكة المكرمة - محافظة جدة - مركز المرقبان ٢٦٦١ ص ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١ الساعة السابعة مساءً                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

SA7880000 524 608 010 216 502 SA4680000 270 608 010 095 530 SA1180000 270 608 010 094 996  
SA7080000 524 608 010 216 064 SA0280000 524 608 010 215 736 SA6280000 524 608 010 215 751



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

الرقم: .....  
التاريخ: ١٤٤٣/١٢/١٠  
المشروعات: .....

وبإنهاء جدول الأعمال انتهى الاجتماع بالموافقة على البنود السابقة

والله الموفق.....

| ٢ | الاسم                         | الصفة       | التوقيع |
|---|-------------------------------|-------------|---------|
| 1 | نايف راشد بنيس الذبياني       | رئيس المجلس |         |
| 2 | حمدان صالح بنيس زافن الذبياني | نائب الرئيس |         |
| 3 | فواز شاكرا بنيس الذبياني      | عضو         |         |
| 4 | بندر عبيد جمعان الذبياني      | عضو         |         |
| 5 | عبد الله حسين حسن الذبياني    | عضو         |         |



منطقة مكة المكرمة - محافظة اضم - مركز المرقبان

ص ب ١٧ الرمز البريدي ٢١٩٧١

0555555555 alqamabir@gmail.com

SA7880000 524 608 010 216 502

SA4680000 270 608 010 095 530

SA1180000 270 608 010 094 996

SA7080000 524 608 010 216 064

SA0280000 524 608 010 215 736

SA8280000 524 608 010 215 751