



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة العيص 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 واجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف .

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 .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات 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 .
- 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 .



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 صرف المساعدات العينية والنقدية بالجمعية.
- سياسة صرف المساعدات للمستفيدين.
- كافة اللوائح والسياسات المعتمدة والمعمول بها بالجمعية .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على 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 اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .



- على الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة الإقرار على سياسة تعارض المصالح المعتمدة من الجمعية عند الارتباط مع الجمعية ويستثنى من ذلك المنظمات المرخص لها والتي تلتزم بهذه السياسات والتوقيع على إقرار الإفصاح عن المصالح .
 - الالتزام بقيم العدالة والنزاهة والمسؤولية والأمانة وعدم المحاباة أو المجاملة أو تقديم مصلحة النفس أو الآخرين على مصالح الجمعية .
 - عدم الاستفادة بشكل غير قانوني ماديا أو معنويا هو أو من أهله أو أقربائه أو أصدقائه أو معارفه من خلال أداء عمله بالجمعية .
 - تجنب المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤدي لتعارض المصالح .
 - يعمل بهذه السياسة اعتبارا من تاريخه ويلغى كل ما يتعارض معها وتحل محل سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة .
- تم اعتماد هذه السياسة بقرار المجلس الاداره رقم ٤ من المحضر رقم ١٣ / ٢٠٢٠ م والله الموفق .

رئيس مجلس ادارة الجمعية

غازي يحيى الميلي

مدير الجمعية التنفيذي

احمد عبدالله الغامدي



جمعية البر الخيرية بالعيص

الرقم :
التاريخ :
الشفوعات :

تم اطلاع أعضاء مجلس إدارة جمعية

البر الخيرية بمحافظة العيص على سياسة التعامل مع الشركاء

واقروا بالعمل بموجبها وعليه جرى التوقيع .

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	عبدالعزیز بن دخیل الله السناني	نائب الرئيس	
٢	غازي بن عياد الحبشي	أمين صندوق	
٣	ظاهر بن راشد العنمي	عضو	
٤	منصور بن بخيت المليبي	عضو	
٥	صالح بن عواد العنمي	عضو	
٦	ذياب بن عايد المليبي	عضو	

رئيس مجلس إدارة

جمعية البر الخيرية بالعيص

أ / غازي بن بخيت المليبي

مسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم 159

المملكة العربية السعودية | 014 3240029 | ص.ب 73 العيص 41922
منطقة المدينة المنورة | 014 3240960 | جوال : 0502998242

www.biralais.org

info@biralais.org



تم اطلاق منسوبي جمعية

البر الخيرية بمحافظة العيص على سياسة (التعامل مع الشركاء)
واقروا بالعمل بموجبها وعليه جرى التوقيع .

تسلسل	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	احمد عبدالله الغامدي	المدير التنفيذي	
٢	خالد سلامه الميلبي	مدير الموارد	
٣	عبدالله سالم الميلبي	مدير الماليه	
٤	مبارك مرضي السناني	مدير المستفيدين	
٥	محمد طحيمر الميلبي	باحث	
٦	محمد مسلم السناني	أمين المستودع والصندوق	
٧	فيصل عايض العنمي	العلاقات العامة والأعلام	
٨	فهد حمدان الميلبي	مديرا لاتصالات الإدارية	
٩	مسعود سويلم السميري	مراسل	