

الرقم: _____
التاريخ: _____
المرفقات: _____



جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
مسجلة برقم (392)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البر الخيرية بمحافظة هروب

BER HAROB

منطقة جازان - محافظة هروب - صاب : 39 هروب - الرمز البريدي : 45951

☎ 0507637083 ✉ bir.haroop392@gmail.com 🌐 @AlBirCharity 🌐 berharob.org.sa

🏦 SA9480000221608010666991 حساب الوقف مصرف الراجحي 🏦 SA4210000044363147000102 حساب الجمعية البنك الأهلي

🏦 SA8480000221608014154127 حساب الزكاة مصرف الراجحي 🏦 SA8480000221608010333006 حساب الجمعية مصرف الراجحي





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

**جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب**

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

مسجلة برقم (392)

: تمهيد

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب 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 الداء ، 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 الخيرية بمحافظة هروب 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 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 .

منطقة جازان - محافظة هروب - صاب ، 39 هروب - الرمز البريدي : 45951

0507637083 bir.haroop392@gmail.com @AlBirCharity berharob.org.sa

SA9480000221608010666991 حساب الوقف مصرف الراجحي : SA4210000044363147000102 حساب الجمعية البنك الأهلي : SA8480000221608010333006 حساب الجمعية مصرف الراجحي : SA8480000221608014154127 حساب الزكاة مصرف الراجحي :





الرقم: _____
التاريخ: _____
المرفقات: _____



جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
مسجلة برقم (392)

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 لا 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- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد

منطقة جازان - محافظة هروب - ص ب ، 39 هروب - الرمز البريدي : 45951

0507637083 bir.haroop392@gmail.com @AlBirCharity berharob.org.sa

SA9480000221608010666991 حساب الوقف مصرف الراجحي : SA4210000044363147000102 حساب الجمعية البنك الأهلي : SA8480000221608014154127 حساب الزكاة مصرف الراجحي : SA8480000221608010333006 حساب الجمعية مصرف الراجحي :



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

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين

جمعية البر بهروب
BER HAROB



الرقم: _____
التاريخ: _____
المرفقات: _____



جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
مسجلة برقم (392)

٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات وفق الضوابط التالية :
أولاً : أن يكون سعودي الجنسية .

ثانياً : ألا يقل عمر المتقدم عن ٣٥ سنة إلا عند العجز بنسبة لا تقل عن ٧٥% بتقرير طبي معتمد .

ثالثاً : مقدار مجموع الدخل للأسرة .

رابعاً : عدد أفراد الأسرة .

خامساً : عقد الإيجار إن وجد .

سادساً : ألا يزيد دخل الفرد الواحد في الأسرة عن ٨٠٠ ريال وذلك بقسمة مجموع الدخل بعد خصم مقدار الإيجار إن وجد ÷ عدد أفراد الأسرة

سابعاً : إذا ثبت أن لدى أي مستفيد بالجمعية محلات تجارية أو سجل تجاري يستبعد .

جمعية البر بهروب
BER HAROB

ملطقة جازان - محافظة هروب - صيب ، 39 هروب - الرمز البريدي : 45951

0507637083 bir.haroop392@gmail.com @AlBirCharity berharob.org.sa

حساب الجمعية البنك الأهلي : SA4210000044363147000102 حساب الودف مصرف الراجحي : SA9480000221608010666991

حساب الجمعية مصرف الراجحي : SA8480000221608010333006 حساب الكاه مصرف الراجحي : SA8480000221608014154127





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

جمعية البر بهروب
BER HAROB

جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

مسجلة برقم (392)

المرحلة الثانية : يطبق عليه الدرجات المستحقة من خلال استمارة البحث الميداني ليتم تحديد الفئة المستحقة .

الفئة	أ	ب	ج	د
الدرجة	٨١ إلى ١٠٠	٦١ إلى ٨٠	٤١ إلى ٦٠	٢٥ إلى ٤٠

الحالة الصحية له أو لأحد أفراد عائلته	الإعاقة الكاملة أو السرطان	الفشل الكلوي	النفسية بنسبة ٧٥%	جيدة
	١٥	١٢	١٠	٣
	١٣ فأكثر	٩ إلى ١٢	٥ إلى ٨	١ إلى ٤
عدد الأسرة	١٢	٩	٦	٤
	٧ فأكثر	٤ إلى ٦	١ إلى ٣	لا يوجد
عدد الطلاب	١٢	٩	٦	٤
	إيجار	عارية	مشترك	ملك
حيلة السكن	١٢	٩	٥	٣
	أخرى	شعبي	مسلح جزئي	مسلح كامل
نوع المسكن	١٠	٧	٥	٢
	وغير	متوسط	سهل	إسفلت
وعورة مكان السكن	٩	٧	٥	٢
	بدون	أقل من ٤٠٠	٤٠١ إلى ٥٠٠	٥٠١ إلى ٦٠٠
معدل الدخل للفرد	١٥	١٠	٧	٥
	لا توجد	سيئة	جيدة	ممتازة
المسيرة	١٠	٨	٦	٢
	لا يوجد	أقل من ٤٠	٤١ إلى ١٣٠	١٣١ فأكثر
المواشي	١٠	٧	٥	٢

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) بتاريخ ٢٠٢٥/٠٩/١٥ م .

منطقة جازان - محافظة هروب - ص.ب : 39 هروب - الرمز البريدي : 45951

0507637083

bir.harob392@gmail.com

@AlBirCharity

berharob.org.sa

حساب الودف مصرف الراجحي : SA9480000221608010666991

حساب الجمعية البنك الأهلي : SA4210000044363147000102

حساب الزكاة مصرف الراجحي : SA8480000221608014154127

حساب الجمعية مصرف الراجحي : SA8480000221608010333006

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

فقد اطلع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب في اجتماعه رقم (٤)

يوم الاثنين بتاريخ ١٤٤٧/٣/٢٣ هـ الموافق ٢٠٢٥/٩/١٥ م على

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية البر الخيرية بمحافظة هروب ، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها .

توقيع أعضاء مجلس الإدارة التالية اسماؤهم بالاطلاع والاعتماد :

الاسم	مهامه	التوقيع	الاسم	مهامه	التوقيع
قاسم يحيى مسعود سهلوي	رئيس مجلس الإدارة		أحمد حسين يحيى هروبي	عضو المجلس	
حسن جابر أحمد هروبي	نائب الرئيس		مفرح مساعد أحمد العيسى	عضو المجلس	
موسى أحمد علي هروبي	عضو المجلس		علي سالم علي باصريج	عضو المجلس	
يحيى شوهان محمد هروبي	عضو المجلس		محمد جبار محمد هروبي	عضو المجلس	
قاسم علي سالم مجهلي	عضو المجلس				

فقد اطلع موظفي جمعية البر الخيرية بمحافظة هروب على

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية البر الخيرية بمحافظة هروب والعمل بموجبها .

توقيع موظفي الجمعية التالية اسماؤهم

الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
سلمان علي سلمان هروبي	مدير الجمعية	
يحيى أحمد علي النجعي	أمين المستودع	
سلمان علي قاسم أحمد	الباحث الاجتماعي	
موسى محمد أحمد قرادي	موارد بشرية	
أحمد يحيى قاسم قرادي	علاقات عامة	
سلمان يحيى سليمان هروبي	المحاسب	