

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:



الجمعية الخيرية
بأبج عريش

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية بأبو عريش

الجمعية الخيرية
بأبج عريش



الجمعية الخيرية
بأبج عريش

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

جدول المحتويات

- 3 تمهيد
- 3 الهدف العام
- 3 الأهداف التفصيلية
- 4 القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- 4 الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- 5 ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- 6 اعتماد مجلس الإدارة

الجمعية الخيرية
بأبج عريش



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية بأبي عريش 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. وترتكز 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 وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

- 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:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. 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

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

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 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 .

الجمعية الخيرية
بابي عريش



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

المكرم رئيس مجلس الإدارة بجمعية البر الخيرية بأبي عريش وفقه الله
المكرمون أعضاء مجلس الإدارة وفقهم الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

تتطلع اللجنة الاجتماعية بالجمعية من خلال تحديث "لائحة المساعدات" إلى مواكبة التطورات الطارئة، منذ صدورها قبل سنوات عديدة، مما حدا بنا إلى إعادة النظر فيها، ومحاولة تنزيلها على الواقع المعاش للناس، والاجتهاد في أن تكون ملبية لاحتياجات القطاع الذي تهدف الجمعية إلى خدمته.

عليه نأمل منكم، أخي رئيس الجمعية، إختوت أعضاء المجلس: الاطلاع على اللائحة، والموافقة على إقرارها، لئتم توجيه المختصين بإنفاذها على نظام رافد، وسائر المشاريع التي تضمنتها اللائحة، علما أن اللجنة ترى أن تكون الستة الأشهر القادمة فترة تجريبية يتم الإضافة فيها والتعديل عليها من قبل اللجنة وفق الحاجة لذلك. شاكرين لكم جميعا، سائلين هلا تعالی أن يتقبل منا ومنكم صالح العمل، ويتجاوز عنا، إنه على كل شيء قدير. وتقبلوا خالص المودة.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

لائحة المساعدات بالجمعية الخيرية بأي عريش لعام ٢٠٢٢ م

أولاً: الفئات المسجلة " المستفيدين الدائمون من مختلف معونات الجمعية العينية والنقدية بالجمعية "

تتبيه: جميع المستفيدين يجب أن يكونوا مواطنين سعوديين وأسرهم.

فئة الأيتام. وفق الشروط التالية:

- 1- أن يكون اليتيم من سكان محافظة أبو عريش.
- 2- توفر الأوراق الرسمية (شهادة الوفاة - صك حصر الورثة - كرت العائلة - مشهد بالدخل).
- 3- ألا يتجاوز عمر اليتيم حال تسجيله ١٨ عاماً.
- 4- ألا يزيد دخل الفرد (من أبويه جميعاً أو من أحدهما) عن (1000) ألف ريال (إثباتات الدخل ما يلي :- راتب رب الأسرة المتوفى إن كان موظفاً - الضمان - التأمينات أخرى ...)
- 5- أن تتحقق اللجنة المعنية من عدم وجود مصادر مالية أخرى.

فئة الأرامل والمطلقات.

- 1- أن تكون الأرملة أو المطلقة من سكان محافظة أبو عريش وقراها.
- 2- أن يكون لها ولد فأكثر.
- 3- ألا يزيد دخل الفرد في الأسرة عن (1000) ألف ريال.



الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

4- إذا كانت الأرملة أو المطلقة دون أولاد ، فيشترط لتسجيلها كمستفيدة بالجمعية الشروط التالية:

- 1- المستقلة في المسكن لها الأولوية.
- 2- أن يثبت بالبحث استحقاق المستفيد.

فئة المتقاعدين وفق الشروط التالية:

- 1- أن يكون رب الأسرة من سكان محافظة أبوعريش وقراها.
- 2- ألا يقل عمره عن 50 عاماً.
- 3- ألا يزيد دخل الأفراد المضافين له غير الموظفين عن (1000) ريال (إثباتات الدخل ما يلي :- التقاعد التأمينات- الضمان وغيرها)
- 4- يحتسب ضمن الأفراد الذين يعولهم، كل فرد في كرت العائلة غير مستقل، أو مستقل وليس موظفاً ما لم يبلغ 18 عاماً للذكور و35 عاماً للإناث، ما لم يثبت لأحد الأفراد دعم مالي شهري.
- 5- ألا تكون الزوجة موظفة إلا في حالة تحقق شرط الدخل لمجموع دخلهما.
- 6- أن تتحقق اللجنة المعنية من عدم وجود مصادر مالية أخرى لصاحب الملف.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

فئة من ليس موظفاً ولا متقاعداً ممن تقل أعمارهم عن 40 عاماً، يشترط لقبولهم التالي:

- 1- أن يكون من سكان محافظة أبو عريش وقراها.
- 2- إرفاق تقرير طبي معتمد يفيد بوجود إعاقة جسدية أو عقلية مانعة من العمل.
- 3- أن يكون عائلاً لأسرة.
- 4- عدم وجود دعم شهري لوضعه الصحي. أو دعم يقل فيه دخل الفرد عن الشرط المحدد (١٠٠٠) ألف ريال للفرد
- 5- ألا تكون الزوجة موظفة. إلا في حالة تحقق شرط الدخل بمقدار (١٠٠٠) ألف ريال للفرد.
- 6- أن تتحقق اللجنة المعنية من عدم وجود مصادر مالية أخرى.

فئة أسر السجناء بالشروط التالية:

- 1- توفر الإثباتات الرسمية.
- 2- عدم وجود دخل شهري للأسرة أو دعم يقل فيه دخل الفرد عن (1000) ألف ريال.

ثانياً: شروط الاستفادة من خدمة تسديد فواتير الكهرباء

- 1- أن يكون أحد المستفيدين في الجمعية.
- 2- ألا يزيد مبلغ تسديد الفاتورة الواحدة عن (3000) ثلاثة آلاف ريال. إلا في حالة وجود مشروع مخصص يسمح بأكثر من ذلك.
- 3- ألا يكون تم التسديد للمستفيد خلال العام المالي المتقدم فيه بطلب السداد.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

4- المرضى ممن لديهم تقارير صحية توجب لهم المساعدة بتوصية من اللجنة الاجتماعية.

5- وجود مشروع معتمد أو بند يخدم سداد الفواتير.

ثالثاً: شروط الاستفادة من خدمة الأجهزة الكهربائية

1- أن يكون أحد مستفيدي الجمعية.

2- أن يكون رب الأسرة من سكان محافظة أبوعريش وقراها.

3- في حالة وجود مشروع أو دعم بأجهزة على ألا يزيد دخل الفرد في الأسرة عن (١٠٠٠) ألف ريال للفرد.

4- وجود أسرة ومسكن مستقل.

5- ألا يكون قد استفاد خلال الخمس السنوات الماضية من خدمة توفير الأجهزة الكهربائية

6- يعتبر عدد أفراد الأسرة الذين يقسم الدخل عليهم هم الأفراد الساكنون فعلياً مع المستفيد، وتطلب من الأفراد

المستقلين في الكرت المشاهد التالية) مشهد ضمان+ تقاعد+ تأمينات+ تأهيل في حال وجوده).

7- المرضى ممن لديهم تقارير صحية توجب لهم المساعدة بتوصية من اللجنة الاجتماعية.

8- من ليس موظفاً والمتقاعد ممن تقل أعمارهم عن 40 عاماً بالشروط السابق تحديدها لهذه الفئة.

9- أن يثبت بالبحث استحقاق صاحب الطلب لصرف الأجهزة.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

رابعاً: شروط الاستفادة من المساعدات المالية:

1- أن يكون لهذا النوع من المساعدات بند معتمد في ميزانية الجمعية أو مشروع مخصص يمكن الاستفادة منه وفق الأنظمة.

2- أن يكون المتقدم بطلب المساعدة المالية من مستفيدي الجمعية.

3- إذا لم يكن المتقدم من مستفيدي الجمعية فيشترط التالي:

أ- أن تكون المساعدة المطلوبة من الأنواع التالية: (الحوادث - الحريق - المرض - تفريغ الكرب - الديون المثبتة

بأمر تنفيذ أو مستندات نظامية محدد فيها المبلغ والدائن والمدين وزمن الاستيفاء، وحساب السداد، وألا

يتجاوز الدين الموثق في أمر التنفيذ والمستندات النظامية عشرة آلاف ريال).

4- تقدر اللجنة الاجتماعية مبلغ المساعدة المالية للفقرات السابقة وفق المتاح.

خامساً: شروط الاستفادة من مساعدات المقبلين على الزواج:

1- ألا يكون مضي على عقد زواجه ستة أشهر. إلا في حال وجود مشروع أو دعم يسمح بأكثر من ذلك.

2- ألا يزيد دخل المتقدم بطلب الاستفادة من هذا البند عن 5000 خمسة آلاف ريال.

3- توفر مخصص مالي في مشاريع الجمعية لهذا الغرض أو دعم معتمد في ميزانية الجمعية لخدمة هذا البند.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم:
اليوم:
التاريخ:
الموافق:

سادسا: شروط الاستفادة من تسديد الرسوم الدراسية للطالب:

- 1- أن يكون من سكان القطاع الذي تخدمه الجمعية.
- 2- أن تكون الأولوية لأبناء المستفيدين في الجمعية.
- 3- إذا لم يكن من أبناء مستفيدي الجمعية فيشترط ألا يزيد مجموع دخل الأسرة عن ٦٠٠٠ ستة آلاف ريال.
- 4- أن يقدر مبلغ المساعدة وفق إمكانيات الجمعية بشرط أن لا يزيد مبلغ المساعدة للطالب الواحد ٦٠٠٠ ستة آلاف ريال إلا في حال توفر مشروع أو دعم مخصص يسمح لأكثر من ذلك.
- 5- ألا يكون الدارس قد استفاد خلال العام المالي المتقدم فيه.
- 6- أن يقتصر الدعم على المرحلة الجامعية والدبلومات.

سابعا: شروط الاستفادة من خدمة السلة الغذائية:

- 1- أن تكون الأولوية للمستفيدين في الجمعية حسب فئاتهم لدى قسم الخدمة المجتمعية.
- 2- عند وجود فائض فيسمح بالصرف للأسر الكبيرة وذوي الدخل الضعيف وكبار السن.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم :
اليوم :
التاريخ :
الموافق :

ثامناً: شروط الاستفادة من خدمة تسديد الإيجارات.

- 1- تكون الأولوية لمستفيدي الجمعية ، عند استيفاء الشروط المطلوبة من عقد إلكتروني ونحوه.
- 2- إذا لم يكن المتقدم لطلب السداد من المستفيدين المسجلين في الجمعية، فيشترط ألا يزيد مجموع دخل الأسرة على ستة آلاف ريال.

تاسعاً: شروط الاستفادة من ترميم المنازل:

- 1- أن يكون أحد مستفيدي الجمعية.
- 2- أن يكون رب الأسرة من سكان محافظة أبو عريش وقراها.
- 3- وجود مشروع أو دعم ترميم المنازل على ألا يزيد تكلفة ترميم المنزل عن ٣٠٠٠٠ ثلاثون ألف ريال.
- 4- وجود مستندات تثبت ملكية المنزل.
- 5- ألا يكون استفاد خلال العشر السنوات الماضية من المشروع.

عاشراً: يكون للجنة المختصة الاستثناء من البنود السابقة للمبررات الإنسانية حسب التوصيات ويوضح ذلك في قرار الاستثناء.



المملكة العربية السعودية
جمعية البر الخيرية بمحافظة أبوعريش
تحت إشراف
المركز الوطني للقطاع غير الربحي
مسجلة برقم - 134

الرقم :
اليوم :
التاريخ :
الموافق :

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية آلية التأكد من استحقاق من الخدمة .

الاسم	المنصب	التوقيع
الأستاذ / غازي قاسم ادريس	رئيس مجلس الإدارة	
الدكتور/ خالد أبو القاسم شرواني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
الأستاذ/ عقيل أحمد سويدي	عضو مجلس الإدارة	
الدكتور/ عماد عبده علوان	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ / إبراهيم محمد أبو شرحة	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ/ محمد عبدالرحمن العطاس	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ/ رمزي محمد جعر	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ/ محمد زاهر اليامي	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ/ عبدالله موسى عياشي	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ / أحمد علي مجرشي	عضو مجلس الإدارة	
الأستاذ / إبراهيم أحمد قحطاني	عضو مجلس الإدارة	