لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

جمعية البر الخيرية بالزلفي

رقم المبنى: ٢٤٠٩ - الرمز البريدي: ١٥٩٤٢ - الرقم الإضافي: ٨٦٨٢ ص.ب ٤٨١ الزلفي - هاتف: ٠١٦٤٢٢٤٠٧٥ - فاكس: ٠١٦٤٢٢١٥٣٧
إيميل: birzulfi@birzulfi.org.sa ٠٥٠٦٢٣٤٥١٠

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الزلفي 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 الزلفي 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 .

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.
٨. جوال واتس اب.
٩. الرسائل النصية SMS .

- **الأدوات المتاحة لموظف خدمات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة صرف المساعدات
٣. آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
٤. السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى
٥. طلب دعم مستفيد.
٦. نظام رافد الإلكتروني (إدارة الخدمة المجتمعية)

- **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
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

رئيس مجلس الإدارة
حسين بن غنيم العواد

تم الاطلاع على محتوى اللائحة والسياسات والعمل بها

م	الاسم	صفته بالجمعية	التوقيع
١	حسين بن غنيم العواد	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله بن عبدالمحسن الحمادي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	دخيل بن عبدالعزيز السويكت	المشرف المالي	
٤	ناصر بن عبدالله العبيدي .	عضو	
٥	محمد بن راشد بن عبدالرحمن الثنيان	عضو	
٦	دخيل بن عثمان بن عبدالله المعتق	عضو	
٧	عبدالعزيز بن عبدالمحسن عبدالعزيز السلامة	عضو	

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

رئيس مجلس الإدارة

حسين بن غنيم العواد

نموذج تقديم مساعدة عامة

Z - OF - 0101

طلب تقديم على مساعدة

○ مستفيد جديد

○ مستفيد سابق نشط

○ مستفيد سابق موقوف

○ مساعدة مالية مستمرة	○ مساعدة إيجار	○ مساعدة مقطوعة	○ مساعدة غذائية

○ أسرة ○ مطلقة ○ أرملة ○ معلقة ○ أعزب ○ أخرى:.....

سعادة / رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالزلفي **سلمه الله**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد :-

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

عدد السيارات المسجلة بإسمك	يوجد سائق ؟	يوجد لديك خادمة ؟	هل لديك سجل تجاري؟	هل لديك ماشية ؟
عددها: ( ) ○ لا يوجد	○ نعم ○ لا	○ نعم ○ لا	○ نعم ○ لا	○ نعم عددها: ( ) ○ لا

الدخل	الراتب	التقاعد	الضمان	العوائد	آخرى
	.....	.....	.....	.....	.....

☐ استلام الطلب على الخدمة لا يعني قبوله. ☐ الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه .

☐ أتعهد بأن جميع المعلومات صحيحة وأنه لايوجد دخل غير ما ذكرت ومتى ما تبين عدم صحة المعلومات فللجمعية الحق اتخاذ ما يلزم.

معلومات مقدم الطلب و اقراره

الاسم:..... تاريخ التقديم:...../...../..... ١٤هـ

جوال :..... الحي :..... أقرب مَعلَم بالحي:.....

جوال آخر:..... التوقيع:.....

توجيه رئيس مجلس الإدارة

جمعية البر الخيرية
في محافظة الزلفي

نموذج إقرار و موافقة

أنا/ ..... هوية رقم / .....

أقر بموافقتي على تسجيل بياناتي لدى جمعية البر الخيرية بالزلفي واستخدامها فيما يخدمني و يخدم عمل الجمعية في مجال سجلات المستفيدين و البحث الاجتماعي و الاستفسارات من الجهات ذات العلاقة و عمل الإحصائيات و احتياجات المستفيدين.

بيانات المُقر

اسم المستفيد: .....

التاريـــــخ : / / ١٤هـ

التـوقـيـع: .....

صورة مع التحية لقسم خدمات المستفيدين
صورة مع التحية لقسم الأرشيف
صورة لقسم البحث الاجتماعي