

جمعية البر بمكة المكرمة

٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠

٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤

ص.ب : ١٠٩٩

مكة المكرمة ٢١٩٥٥

المملكة العربية السعودية

alber_makkah@hotmail.com

ww.alber-makkah.com

جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١ هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحزم بمائة ألف حسنة"

ستون عاماً من البر والعتاء

رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية

KINGDOM OF SAUDI ARABIA



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات على الموقع الإلكتروني للجمعية



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٢
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١

البنك السعودي الأمريكي -
البنك السعودي الفرنسي -
البنك السعودي الهولندي -
البنك السعودي البريطاني -

٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠
١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١
٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٢٦٠٠٤
٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠
٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧

البنك الأهلي التجاري -
بنك الرياض -
مصرف الراجحي -
البنك العربي الوطني -
بنك البلاد -

الرقم : التاريخ : المرفقات :

جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة
٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠
٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤
ص.ب : ١٠٩٩
مكة المكرمة ٢١٩٥٥
المملكة العربية السعودية
alber_makkah@hotmail.com
ww.alber-makkah.com

المقدمة : تضع جمعية البر بمكة المكرمة سياسة لتنظيم العلاقات مع مستفيديها وتقديم كافة الخدمات الكترونياً لتقديم الخدمة المتميزة بكافة أنواعها على حسب احتياج المستفيدين من فقراء الحرم ويتم تقديم الخدمة الكترونياً عبر موقع الجمعية الرسمي للتسهيل على المستفيد في التعامل دون الحاجة الى زيارة مقر الجمعية.

الهدف :

- ١- رضا المستفيدين.
- ٢- السهولة والمرونة.
- ٣- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين من خلال تطوير الخدمات.
- ٤- حفظ كرامة المستفيد من عدم ملاحظة أن شخص له بمراجعة الجمعية.

نطاق السياسة :

تطبق هذه السياسة على كافة المستفيدين من البرامج والانشطة في الجمعية

الإجراءات تقديم الخدمات على الموقع الالكتروني للجمعية :

- ١- يتم شرح الية تقديم الطلب او تحديث البيانات للمستفيدين في الموقع الالكتروني عبر نموذج.
- ٢- استقبال طلب المستفيد عبر الموقع الالكتروني للجمعية.
- ٣- القيام بالاطلاع على المستندات وعمل الدراسة المكتبية والميدانية.
- ٤- التواصل مع المستفيد عبر الاتصال الهاتفي او الرسائل النصية او رسائل الو أتساب.
- ٥- القيام بتقديم الخدمة عند الانتهاء في مدة لا تقل عن أسبوعين.



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠	- البنك السعودي الأمريكي -	٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠	- البنك الأهلي التجاري -
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤	- البنك السعودي الفرنسي -	١٠٤٠٠٠٨٠٥٩٩٠١	- بنك الرياض -
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢	- البنك السعودي الهولندي -	٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤	- مصرف الراجحي -
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	- البنك السعودي البريطاني -	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	- البنك العربي الوطني -
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧	- بنك البلاد -

جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١ هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"
ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة
٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠
٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤
ص.ب : ١٠٩٩
مكة المكرمة ٢١٩٥٥
المملكة العربية السعودية
alber_makkah@hotmail.com
ww.alber-makkah.com

آلية التأكد من استحقاق المستفيد :

يتم التأكد من استحقاق المستفيد للمساعدة من خلال عدة أمور:

أولاً: أن تنطبق الشروط الأساسية على المتقدم للجمعية وهي كالتالي:

- ان يكون المستفيد من سكان مكة المكرمة.

- أن يكون ضمانه أو التأهيل الشامل من مكة المكرمة.

- أن لا يكون مسجل في جمعيات خارج مكة المكرمة.

- أن لا يكون لديه سجلات تجارية.

ثانياً: من خلال الدراسة المكتبية بالاطلاع على الاثباتات المرفقة للتأكد من التالي:

- الحالة الاجتماعية للمستفيد .

- عدد افراد الاسرة .

- مقدار الدخل الشهري .

- نوع السكن .

- مقدار مبلغ الإيجار في حال كان نوع السكن إيجار .

وبعد الزيارة الميدانية يتم تحديد إذا كان المستفيد يستحق المساعدة ام لا أو استبدال المساعدة بمساعدة أخرى حسب رأي الباحث .

الإجراءات في تنظيم العلاقة مع المستفيدين :

١- حفظ كرامة المستفيد والحذر من أي تصرف يجرح مشاعره أو يضره حسياً ومعنوياً.

٢- تقديم ما يحتاجه المستفيد من نصح وتوجيه دون الزام وشرح الخدمة المقدمة له عند الحاجة والفرص المتاحة له والإجراءات التي ياديه للحصول على الخدمة.

٣- العدل في خدمة المستفيدين دوم محاباة أو تحيز.



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠	- البنك السعودي الأمريكي	٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠	- البنك الأهلي التجاري
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤	- البنك السعودي الفرنسي	١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١	- بنك الرياض
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢	- البنك السعودي الهولندي	٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤	- مصرف الراجحي
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	- البنك السعودي البريطاني	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	- البنك العربي الوطني
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧	- بنك البلاد

جمعية البر بمكة المكرمة

تأسست عام ١٣٧١هـ

مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٥٧

"حسنة الحرم بمائة ألف حسنة"

ستون عاماً من البر والعطاء

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جمعية البر بمكة المكرمة
٠١٢ ٥٣٤١٧٣٠
٠١٢ ٥٣٧٤٦٤٤
ص.ب : ١٠٩٩
مكة المكرمة ٢١٩٥٥
المملكة العربية السعودية
alber_makkah@hotmail.com
www.alber-makkah.com

- ٤- الصدق مع المستفيد في استحقاق الخدمة من عدمه مع تطيب خاطره وتوجيهه لما في صالحه.
- ٥- استقبال الشكاوى و المقترحات من المستفيدين.

الاعتماد:

اعتمد مجلس ادارة الجمعية في الاجتماع رقم (١) هذه السياسة في يوم السبت ١ محرم ١٤٤٤ هـ الموافق ٣٠ يوليو ٢٠٢٢م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات وقواعد البيانات الموضوعه سابقاً.



٢٦٣٠١٥٥٩٠٠	- البنك السعودي الأمريكي	٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠١٠٠	- البنك الأهلي التجاري
٦٦٦٨٠٠٠٠١٥٤	- البنك السعودي الفرنسي	١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١	- بنك الرياض
٠٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢	- البنك السعودي الهولندي	٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤	- مصرف الراجحي
٢٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	- البنك السعودي البريطاني	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	- البنك العربي الوطني
		٩٩٩٣٠٠٠٠١٠٠٠٠٧	- بنك البلاد

م	الموضوع	النقاش والقرار	المتابعة
		<p>لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية :</p> <p>١. أ. عادل عبيد بالخير رئيس اللجنة ٢. أ. فؤاد محمد بشارة عضو ٣. أ. غيداء ولي عضو ٤. أ. صالحة عسيري عضو</p>	
رابعاً	التعاقد مع مكتب محاسب قانوني	اعتمد المجلس التعاقد مع مكتب محاسب قانوني بعد استقطاب عروض منافسة من عدة مكاتب ليقوم بهام المراجعة الداخلية ومتابعة الأعمال في الإدارة المالية وتجهيز التقارير المالية الربعية والقوائم المالية قبل عرضها على المحاسب القانوني المكلف من قبل الوزارة .	
خامساً	مراجعة الهيكل التنظيمي	اطلع المجلس على الهيكل التنظيمي وقد طلب من المدير التنفيذي بعرض تفصيل خلال الجلسة القادمة عن الهيكل لكل عام من الأعوام القادمة خلال فترة عمل المجلس الحالية .	
سادساً	تطوير واقتراحات لخطّة عمل المجلس للدورة الحالية	طلب سعادة رئيس مجلس الإدارة من أعضاء المجلس الموقرين كلاً من خلال اللجنة التي يرأسها بتقديم تصور ومقترحات للمرحلة القادمة للجمعية وعرضها خلال الجلسة القادمة .	
سابعاً	مقابلة سمو أمير المنطقة	طلب المجلس رفع طلب لسمو الأمير / خالد الفيصل ، مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة لمقابلته سموه وأخذ التوجيهات منه حفظه الله لسير عمل الجمعية خلال فترة عمل المجلس .	
ثامناً	سياسات ولوائح الجمعية للحكومة	<p>أطلع المجلس على السياسات الخاصة بالحكومة وقد اتخذ الإجراء التالي :</p> <p>أولاً : اعتماد السياسات التالية وعددها ١٥ سياسة والتي تم تطويرها من قبل الإدارة ومراجعتها من قبل عضو المجلس أ. خالد قامّة وبما يتوافق مع سير عمل جمعية أخرى تم التنسيق معهم، تم التوافق لاعتماد التالي :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية . ٢. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات . ٣. سياسة خصوصية البيانات . ٤. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وأتلافها . ٥. سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها . ٦. سياسة مكافحة غسل الأموال وجرائم وتمويل الإرهاب . ٧. سياسة آلية إدارة المتطوعين . ٨. سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب . ٩. سياسة جمع التبرعات . ١٠. سياسة التعامل مع الشركاء للمنفذين والأطراف الثلاثة . ١١. تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات على موقع الجمعية . ١٢. سياسة إدارة المخاطر . ١٣. سياسة إدارة السلوك . ١٤. سياسة الاستثمار . ١٥. سياسة الصرف للبرامج والأنشطة . 	

تابع صفحة رقم (٤)

٦٣٠١٥٥٩٠٠	البنك السعودي الأمريكي	٠٠١ / ١٤٥٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠	البنك الأهلي التجاري
٦٦٨٠٠٠٠١٥٤	البنك السعودي الفرنسي	١٠٤٠٠٠٠٨٠٥٩٩٠١	بنك الرياض
٥٦٠٤٥٧٠٠٠٠٢	البنك السعودي الهولندي	٣٣٠ / ٦٠٨٠١٠٠٢٦٠٠٤	مصرف الراجحي
٥١١٠٠٠٠٤٠٠١	البنك السعودي البريطاني	٠١٠٠٨ / ٠٧٩٠٤٠٤ / ٠٠	البنك العربي الوطني
		٩٩٩٣٠٠٠٠٠١٠٠٠٠٠٠٠٧	بنك البلاد