

ما تم العمل عليه لاستقبال الاستفسارات و
المقترحات و الشكاوى

الملاحظات	الاجراء	رقم
اشعار المستفيدين بذلك	وضع صناديق الشكاوى و المقترحات داخل مبنى الجمعية	١
يتم العمل على تنفيذها	استقبال مقترحات الموظفين	٢
عن طريق تويتر و ايضا نشره للموظفات	نشر رابط لاستقبال المقترحات و الشكاوي	٣
بشكل مستمر	استقبال الاستفسارات و الشكاوى عن طريق تويتر	٤
		٥
		٦
		٧



نحو تنمية مستدامة

طموحنا تنمية
مستدامة و جذب عملاء
و داعمين أكثر إلى
مسيرتنا التنموية

بنيان
للخدمات
الاجتماعية



نؤهل

نطور

نمکن

و نصنع الفرق

المقدمة

الهدف

بيئة العمل الإدارية

التطوع

آلية الشكر

الاهداء

جذب الداعمين

من منطلق الانتماء الوظيفي
و الإحساس بالمسؤولية تم العمل على هذا الملف
ليكون بداية لكل الأفكار التي تخدم جمعية بنيران
للخدمات الاجتماعية و تقديم إنتاجية أفضل
تنعكس على رضا الجميع

الهدف العام

و يكمن الهدف العام لهذا الملف تطوير بيئة العمل ومواكبة التطورات بشكل مستمر مما يوافق تطلعات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

و يسعى هذا الملف لتحقيق الاهداف التالية :

- تعزيز انتماء الموظفين
- تطوير بيئة العمل
- تقليل التكلفة المالية في جميع المجالات بنسبة 70%
- جذب الداعمين
- التوسع في نشر الجمعية
- تأسيس وحدة تطوعية جذابة
- الاستفادة من جميع الموارد بشكل ايجابي

الموارد

رئيس

نائب

نائب



طموحنا أن نبني وطناً أكثر ازدهاراً ،
يجد فيه كل مواطن ما يتمناه

ساحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان



لتقارير:

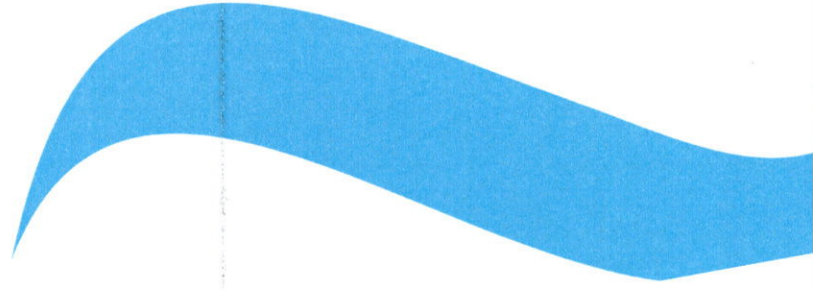
- توفر تقارير سير العمل بشكل شهري و دوري لكل قسم من أقسام الجمعية، لتحقيق مبدأ الافصاح ونشر انجاز العمل .
- اعتماد التعاملات الالكترونية بدلاً من التعامل الورقي و ذلك لضمان استدامة الموارد الحيوية و تحقيق التميز في الأداء و دعم التحول الرقمي تماشياً مع رؤية المملكة 2030 و منعاً لهدر الورق و الحبر و خفض التكاليف الادارية .

لمهام الادارية و الفنية:

- تحديد المهام و الادوار لكل موظف و تعميمها ليعتمد تقييم الاداء الوظيفي على بنود هذه المهام لتحقيق مبدأ الشفافية

مخالفات العمل:

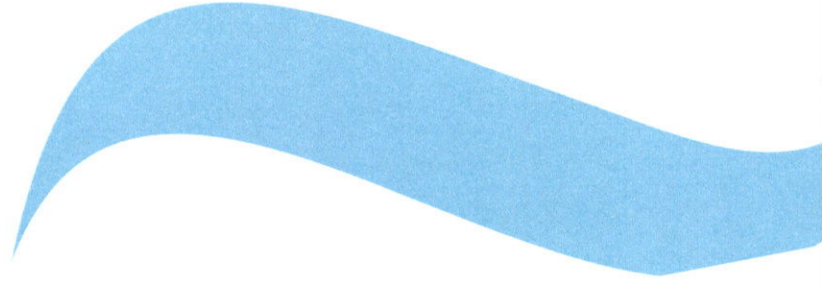
- خلق بيئة عمل ايجابية لتعزيز التعاون بين الموظفين لبناء فريق موحد يساعد الجمعية في تحقيق اهدافها و تعزيز روح الانتماء من خلال [بطاقات تهنئة خاصة بكل موظف في المناسبات - السماح لهم بتعبير عن ارائهم فيما يخدم الجمعية - شكر المتميزين - عقد اجتماع ودي]



للموظف الحديث :

لترحيب بالموظف الحديث عن طريق بعض المهام التي يقوم بها قسم الموارد البشرية لإعداده للعمل من اللحظة لأولى التي يبدأ فيها بالعمل حتى يصبح موظف فعال ومنتج في الجمعية من خلال بعض الاقتراحات المطروحة عند استقباله في مكتبة الخاص تماشيا مع استراتيجية تهئية للموظف :

- كتابة بطاقة ترحيبية
- وضع الميثاق الاخلاقي
- تزويده بالمهام المطلوبة - المسؤوليات
- هدية ترحيبية بسيطة و غير مكلفة
- باركود تعريفى بالجمعية
- تزويده بالبريد الالكتروني الرسمي -الرقم الوظيفي



تأسيس وحدة تطوعية وفق المعيار الوطني السعودي لتطوع

- تعميم سياسة العمل التطوعي
- وضع آلية لشكر المتطوعين المتميزين
- تحديد بنود و عقود التطوع لحفظ حقوق و واجبات الطرفين
- تأسيس فرق تطوعية تحت مظلة بنیان للخدمات الاجتماعية
- عقد اجتماع سنوي لكافة المتطوعين إلكترونياً لتبادل المعرفة و الخبرات و عقد ورش عمل خاصة للتطوع

المدرّبين و الداعمين :

وضع آلية شكر لكافة المدرّبين و الداعمين لجميع برامج و أنشطة لجمعية من خلال :

- شهادة شكر الكترونية لتقليل التكلفة المادية
- رفع ساعات عمل تطوعية عبر المنصة
- تقديم بطاقة إهداء بسهم خيري في أوقاف الجمعية بقيمة 20 ريال و يعود نفعها على الجمعية ، بدلا من تقديم أدرع بقيمة 150 ريال

إهداء

إلى المدرب :

أ. أحمد

نهديك جسراً من جسور الخير
وسهاماً في أوقاف جمعية بنيان للخدمات
الاجتماعية شكراً و تقديراً لجهودك

آلية الشكر

شكر العاملين على الخدمات المساندة
ظرا للدور الهام لهم في سير أعمال الجمعية و تعزيزها
أهمية عملهم و تقدير للجهود الخفية لهم :

- وضعهم ضمن قائمة موظف الشهر المتميز
- و الاستمرار في تقديم الحوافز لهم

الهداء

تفعيل بطاقات الاهداء الخاصة بالجمعية مما يساعد على نشر الجمعية و خدماتها و زيادة الدخل المادي لأوقاف الجمعية و تصميم بطاقة خاصة و ارسالها للمهدي الالكتروني تعاوننا بين قسم المالية و العلاقات العامة.

بنيان
للخدمات
الاجتماعية

إهداء

إلى:

أمي الخاليتي

أهديك جسراً من جسور الخير
و سهاماً في الأوقاف التابعة
لجمعية بنيان للخدمات الاجتماعية

من:

أبتك أمل

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



مصرف الإنماء
alinma bank



Bunyan_bss

الابيان: 5004 51483 68203 0000 SA9005
رقم الحساب: 5004 51483 68203

جذب الداعمين

من خلال تصميم و نشر ملفات تعريفية بدور الجمعية في تنمية و بناء المجتمع و ارسال بطاقات دعوة لكل برامج الجمعية العامة و تزويدهم بالتفذية الراجعة لكل برنامج و وضعهم في قائمة شركاء النجاح داخل الموقع .

توصية

بناء على توجيه رئيس مجلس الادارة الاستاذة تركية الفارس و نائب رئيس مجلس الادارة الأستاذة نوال الدهمش يتم تطبيق ما جاء بملف (التنمية المستدامة) من اعداد الموظفين (حنين القعيب و نواف النملة) ليكون بداية لكل الأفكار التي تخدم جمعية بنیان للخدمات الاجتماعية و تقديم إنتاجية أفضل تنعكس على رضا الجميع

تغذية راجعة

الملاحظات	البند
تم اعتماد التقارير الالكترونية بنسبة كبيرة و تحديد المهام الوظيفية للموظفين بالاضافة لعمل اجتماعات ودية ورسائل تحفيزية للموظفين و تطبيق الترحيب بالموظف الجديد	بيئة العمل الإدارية
تأسيس وحدة تطوعية وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع و تطبيق جميع ما جاء بالملف	التطوع
لم يتم العمل عليها	آلية الشكر
تم التنفيذ	بطاقة الاهداء
تم تطبيق ما جاء بالملف	جذب الداعمين

التغذية الراجعة لنشر رابط استقبال المقترحات و الشكاوى

من منطلق الانتماء ومشاركة المعرفة تم استقبال الأفكار و الشكاوى آتي تخدم جمعية بنیان للخدمات الاجتماعية و تقديم إنتاجية أفضل تنعكس على رضا الجميع. عن طريق رابط لأستقبال المقترحات والشكاوى وتم تزويده لمنسوبات الجمعية و نشره عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والعمل على معالجة بعض المقترحات و الشكاوى مرفق جدول يوضح ذلك:

المعالجة	الاقتراحات او الشكاوى
تم التوضيح للمستخدمين بأهمية تنفيذ الدوات النظرية بشكل حضوري و ليس عن بعد و ذلك لزيادة التفاعل و عدم توفر الاجهزة او شبكات الاتصال لدى بعض المستخدمين	شكراً لكم على جهودكم الجبارة عندي ملاحظة فقط على دورات اتمنى دورات النظري ان تكون عن بعد اما تطبيقي يكون حضوري
ابلاغ المستخدمين و المتبرعين في حال تواصلهم بوجود مكاتب تابعة للجمعية في انحاء الرياض	التوسع و فتح افرع للجمعية
تم التخطيط لبرنامج سفراء بنیان في المدارس و لبعض المتطوعين ليكونوا سفراء للجمعية	أولا بوركت جهودكم ثانيا راقى لي فكرة وجود سفراء للتعريف بالجمعية وأهدافها والأجمل لو كانوا من الأسر أنا كموظفة لمست الإنتماء في بعض الأسر ورغبتهم بالمشاركة

المعالجة	الاقتراحات او الشكاوى
<ul style="list-style-type: none"> ● تكوين فريق (ممكن) التطوعي و يضم نخبة من متطوعين الجمعية المتميزين ● استقطاب فريق (وطن طوح) التطوعي و تنفيذ بعض المبادرات 	استقطاب فرق تطوعيه
يتم نشر التقرير الشهري الخاص بالجمعية بشكل دوري نهاية كل شهر	نشر تقرير شهري في تويتر
لوجود ضغط في قسم الخدمة الاجتماعية و ذلك بسبب استقبال اعداد كبيرة في البحث الاولي ما يقارب 300 شخص شهريا , تم معالجة الأمر بالاستعانة ببعض المتطوعين للرد على المستفيدين و التواصل معهم	الرد على المستفيدين بشكل اسرع



تغريدة نشر الرابط



استقبال الاستفسارات والشكاوى عن طريق تويتر

المعالجة	العدد التقريبي	نوع الاستفسار
تم الرد وارسال رقم التواصل الخاص بوحدة التطوع بجمعية بنيان للخدمات الاجتماعية و العمل على خدمتهم	11	وحدة التطوع
تم الرد وارسال رقم التواصل الخاص بقسم التعليم بجمعية بنيان للخدمات الاجتماعية و تم الرد عليهم	3	قسم التعليم
تم الرد وارسال رقم التواصل الخدمة الاجتماعية بجمعية بنيان للخدمات الاجتماعية	81	خدمة اجتماعية
تم الرد على جميع استفساراتهم و توجيههم التوجيه المناسب	36	استفسارات عامة
تم الرد وارسال رقم التواصل الخاص بقسم التوظيف بجمعية بنيان للخدمات الاجتماعية و التواصل معهم	18	توظيف
تم الرد على جميع المتبرعين	11	تبرع