

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الالهية بشري مسجلة  
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم  
14369 وتاريخ 1443/09/26



الرقم :

التاريخ : / / ١٤

المرفقات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

# المملكة العربية السعودية



جمعية التنمية الاهلية بشري مسجلة  
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم  
4369 وتاريخ 1443/09/26

الرقم : .....  
التاريخ : ..... / ..... / ١٤٤٥ هـ  
المرفقات : .....

## جدول المحتويات

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



## تمهيد:-

تضع جمعية ..... 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.

وتركز 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 طلبالمستفيد .

## 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 وتقديرا 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 :

- 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:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-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

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

# المملكة العربية السعودية



جمعية التنمية الالهية بشري مسجلة  
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم  
4369 وتاريخ 1443/09/26

الرقم : .....  
التاريخ : ..... / ..... / ١٤٤  
المرفقات : .....

- 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 طال ب 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 .

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( 3 ) هذه السياسة في 25 / 4 / 2024 وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

# المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الاهلية بشري مسجلة  
بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم  
1443/09/26 وتاريخ 4369



الرقم :  
التاريخ : ١٤ / / هـ  
المرفقات :

موضوع الاجتماع	محضر اجتماع
اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٣ )	

مكان الاجتماع	مقر الجمعية	تاريخ الاجتماع	٢٠٢٤/٤/٢٥	وقت بداية الاجتماع	الساعة ١١ ص
المشاركون	الاسم	الصفة	التوقيع		
	١ محمد صاهود الشمري	رئيس مجلس الإدارة			
	٢ فواز حامد الاسلي	نائب رئيس مجلس الإدارة			
	٣ ماجد فرحان الشمري	أمين الصندوق			
	٤ ابراهيم حامد الاسلي	عضو			
	٥ سعد صاهود الشمري	عضو			
	٦ ضيف الله فرحان الشمري	عضو			
	٧ عبد العزيز رحيل العازب	عضو			
	٨ عمر نداء الشمري	عضو			
٩ احمد ملقي الشمري	عضو				

مناقشة السياسات واللوائح والاطلاع عليها واعتمادها	
١٩ سياسة صرف المساعدات	١ سياسة قواعد السلوك
٢٠ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	٢ سياسة خصوصية البيانات
٢١ سياسة إدارة المخاطر	٣ سياسة جمع التبرعات
٢٢ دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية	٤ سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر
٢٣ تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة	٥ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٢٤ آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية	٦ سياسة تعارض المصالح
٢٥ الدليل التعريفي لمجلس الإدارة	٧ سياسة آلية الرقابة والاشراف على الجمعية
٢٦ آلية استرداد التبرع للمتبرع	٨ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال
٢٧ اللائحة المالية	٩ سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات العمومية
٢٨ نظام الرقابة الداخلي	١٠ سياسة التعامل مع المقبوضات
٢٩ دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال	١١ سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة
٣٠ لائحة صلاحيات المشرف المالي	١٢ سياسة الاضطلاع بعمليات غسل الأموال وجر ام تمويل الإرهاب
٣١ لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي	١٣ سياسة الاستثمار
٣٢ لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل	١٤ سياسة الاسلبدال والرجاع الخاصة بالتبرعات
٣٣ لائحة المشتريات والتعاقدات	١٥ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإلغائها
٣٤ سياسة إدارة التطوع والمتطوعين	١٦ لائحة شراء الأصول
٣٥ سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	١٧ الدليل الاجر الي لتجنب نبيه العميل أو المتبرع المشته به
٣٦ سياسة صلاحيات مجلس الإدارة	١٨ لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع الى المستفيد النهائي
٣٧ آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة	

قرارات وتوصيات الاجتماع:	١ تم اعتماد سياسات ولوائح حوكمة الجمعية والتوجيه بنشرها على الموقع الالكتروني للجمعية تحقيقاً لمبدأ الشفافية والإفصاح
--------------------------	---