

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بربوع العين
ترخيص رقم (4039)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز ربوع العين الرمز البريدي : 28566

0504509107 0552735085 @ALtanmia2030 s-tanmiah@hotmail.com

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA6180000 524608010028337

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأهلية بمركز ربوع العين 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 جمعية التنمية الأهلية بمركز ربوع العين 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 وتقديرًا 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 وانتفاء 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 والرقى بالخدمات المقدمة.
- 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.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- لائحة البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد.

يتم 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

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية برىوع العين
ترخيص رقم (4039)

٣- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات

٤- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر

٥- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٦- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

- ١- أصل كرت العائلة والهوية الوطنية للمستفيد (للمطابقة).
- ٢- اثبات السكن (صك ملكية أو عقد إيجار إلكتروني أو فاتورة كهرباء).
- ٣- اثبات تعريف المدارس (مشاهد للطلاب والطالبات).
- ٤- اثبات الدخل (الرواتب والمعاش التقاعدي والدعم الحكومي).
- ٥- أي ضوابط أخرى تقررها الجمعية حسب الميزانية المتوفرة ونوع المشروع.

رئيس مجلس الإدارة

أ / ضيف الله مجلي المتعاني



الرقم :
التاريخ : ٢٠٢٢/٠٢/٢٨ م
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بربوع العين
ترخيص رقم (4039)

بسم الله الرحمن الرحيم

اليوم	الاثنين	التاريخ	١٤٤٣/٠٧/٢٧ هـ	الموافق	٢٠٢٢/٠٢/٢٨ م
عدد الأعضاء الحاضرين	٥	عدد الأعضاء الغائبين	٠	نوع الاجتماع	عادي
محضر الاجتماع رقم (2) لمجلس الإدارة لعام ٢٠٢٢ م					

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله.

ففي اليوم الموضح أعلاه عُقد الاجتماع الثاني لمجلس الإدارة في جمعية التنمية الأهلية بربوع العين وذلك في مقر الجمعية، وقد بدأ الاجتماع في الساعة ٠٥:٠٠ م وانتهى في الساعة ٦:٠٠ م، وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:

م	اسم العضو	المنصب	التوقيع
١.	ضيف الله مجلي عباد المتعاني	رئيس مجلس الإدارة	
٢.	عبدالله خنifer خاضر المتعاني	نائب الرئيس	
٣.	عبيد حامد عبدالله المتعاني	المشرف المالي	
٤.	طاهر عبدالله مهدي المتعاني	عضو	
٥.	حمدان عبيد خويتم المتعاني	عضو	

جدول الاعمال

م	الفقرة المراد مناقشتها	عدد الأصوات لكل فقرة
		موافق غير موافق
١.	مناقشة اعتماد سياسات و لوائح الحوكمة المحدثة.	٥ ٠

وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع اعلاه وأصدروا بشأنها عدد من القرارات، وذلك وفق التفصيل الآتي:

١. اقر المجلس اعتماد سياسات و لوائح الحوكمة المحدثة المرفقة في الكشف المرفق.

رئيس مجلس الإدارة

أ / ضيف الله مجلي المتعاني





كشف اعتماد السياسات واللوائح بجمعية التنمية الأهلية بربوع العين

م	البيان	م	البيان
١.	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	٢.	الميثاق الاخلاقي
٣.	لائحة المشتريات والتعاقدات	٤.	سياسة ادارة المتطوعين
٥.	لائحة المشتريات	٦.	سياسة ادارة المخاطر
٧.	لائحة الاستثمار	٨.	سياسة الاحتفاظ بالوثائق و اتلافها
٩.	سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات	١٠.	سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال
١١.	سياسة التعامل مع المقبوضات	١٢.	سياسة الرقابة الداخلي
١٣.	سياسة الصرف للبرامج والانشطة والمصروفات العمومية والادارية	١٤.	سياسة الموارد البشرية
١٥.	سياسة تعارض المصالح	١٦.	سياسة تقييم المخاطر المتاصله والكامنه
١٧.	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	١٨.	سياسة خصوصية البيانات
١٩.	سياسة جمع التبرعات	٢٠.	سياسة تنظيم العمل
٢١.	سياسة قواعد السلوك	٢٢.	سياسة مكافحة جرائم الإرهاب
٢٣.	سياسة التعامل مع الشركاء	٢٤.	سياسة مصفوفة الصاحيات
٢٥.	سياسة المشتريات	٢٦.	لائحة اجراءات تتبع النقد من المتبرع الى المستفيد
٢٧.	لائحة اختيار المستفيدين	٢٨.	لائحة شراء الاصول
٢٩.	دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب	٣٠.	اللائحة المالية
٣١.	سياسة المخالفات وحماية مقدمي الطلبات	٣٢.	لائحة صلاحيات المشرف المالي
٣٣.	آلية استرداد التبرع للمتبرع	٣٤.	آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية
٣٥.	إجراءات إدارة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب	٣٦.	التدابير الداخلية المتبعة لمكافحة غسيل الأموال
٣٧.	الدليل التنظيمي لمكافحة غسل الأموال	٣٨.	الدليل التعريفي لمجلس الإدارة
٣٩.	المؤشرات الدالة على وجود شبهة	٤٠.	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
٤١.	سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال	٤٢.	سياسة التعامل مع المقبوضات
٤٣.	سياسة تعارض المصالح	٤٤.	سياسة تقييم المخاطر المتاصله والكامنه
٤٥.	سياسة آلية الرقابة على المنظمة	٤٦.	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
٤٧.	سياسة الإبلاغ عن المخالفات	٤٨.	سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر
٤٩.	صلاحيات مجلس الادارة	٥٠.	لائحة الاستثمار
٥١.	لائحة إدارة التطوع والمتطوعين	٥٢.	لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي

