



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

تضع جمعية تحفيظ القرآن بمحافظة المزاحمية - مابين 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 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 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 :

- 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 :

1- المقابلة.

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-وسائل التواصل الاجتماعي.

٤-الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦-خدمة التطوع.

٧-الموقع الالكتروني للجمعية.

٨- الزيارات والاستضافات



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

اعتماد مجلس الإدارة

تم تحديث و اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة والذي عُقد بتاريخ: ١٤٤٥/٧/١٨ هـ
الموافق ٢٠٢٤/ ١ / ٣٠ م

رئيس مجلس الإدارة

سعد بن عبدالرحمن الزير





الرقم: / / التاريخ: / / المرفقات: / / الموضوع:

محضر اجتماع مجلس الإدارة			
اليوم	التاريخ	مدة الاجتماع	رقم الاجتماع
الثلاثاء	١٤٤٥/٧/٢٠ هـ الموافق ٢٠٢٤/١/٣٠ م	ساعة ونصف	٢٤/١

م	جدول الأعمال
١	قراءة محضر الاجتماع السابق والتصديق عليه.
٢	اعتماد جميع اللوائح والسياسات الجديدة.
	١/ آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
	٢/ لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع إلى المستفيد النهائي
	٣/ سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر
	٤/ لائحة وإجراءات اختيار المستفيد
	٥/ سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات
	٦/ لائحة المشتريات
	٧/ لائحة شراء الأصول
٣	تحديث واعتماد جميع اللوائح والسياسات السابقة.
	١/ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
	٢/ إجراءات التعامل مع المقبوضات في الجمعية
	٣/ دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
	٤/ سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية
	٥/ سياسة إدارة المتطوعين
	٦/ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
	٧/ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
	٨/ سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
	٩/ سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة
	١٠/ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

اعتماد رئيس مجلس الإدارة / سعد بن عبد الرحمن بن إبراهيم الزير د ف - ٠٥/٠١



الرقم: / / المرفقات: الموضوع:

١١/ سياسة آليات الرقابة والإشراف
١٢/ سياسة تعارض المصالح
١٣/ سياسة جمع التبرعات
١٤/ سياسة خصوصية البيانات
١٥/ سياسة قواعد السلوك
١٦/ سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
١٧/ سياسة الاستثمار
١٨/ الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به
١٩/ الدليل التعريفي لمجلس الإدارة
٢٠/ اللائحة المالية
٢١/ آلية استرداد التبرع للمتبرع
٢٢/ آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية
٢٣/ تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
٢٤/ دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٥/ سياسة إدارة المخاطر
٢٦/ سياسة التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة
٢٧/ صلاحيات مجلس الإدارة
٢٨/ لائحة تعيين المدير التنفيذي
٢٩/ لائحة تنظيم العمل
٣٠/ لائحة مهام المشرف المالي
٣١/ لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع

قرارات وتوصيات الاجتماع	
١	تم قراءة محضر الاجتماع السابق وتم التصديق عليه.
٢	تم اعتماد جميع اللوائح والسياسات الجديدة.
١/	تم اعتماد آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

اعتماد رئيس مجلس الإدارة / سعد بن عبد الرحمن بن إبراهيم الزير	د ف - ٠٥/٠١
---	-------------



الرقم: التاريخ: / / المرفقات: الموضوع:

٢/ تم اعتماد لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع إلى المستفيد النهائي	
٣/ تم اعتماد سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر	
٤/ تم اعتماد لائحة وإجراءات اختيار المستفيد	
٥/ تم اعتماد سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات	
٦/ تم اعتماد لائحة المشتريات	
٧/ تم اعتماد لائحة شراء الأصول	
تم تحديث واعتماد جميع اللوائح والسياسات السابقة.	
١/ تم تحديث واعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	
٢/ تم تحديث واعتماد سياسة إجراءات التعامل مع المقبوضات في الجمعية	
٣/ تم تحديث واعتماد سياسة دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية	
٤/ تم تحديث واعتماد سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية	
٥/ تم تحديث واعتماد سياسة إدارة المتطوعين	
٦/ تم تحديث واعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	
٧/ تم تحديث واعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	
٨/ تم تحديث واعتماد سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	
٩/ تم تحديث واعتماد سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة	٣
١٠/ تم تحديث واعتماد سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	
١١/ تم تحديث واعتماد سياسة آليات الرقابة والإشراف	
١٢/ تم تحديث واعتماد سياسة تعارض المصالح	
١٣/ تم تحديث واعتماد سياسة جمع التبرعات	
١٤/ تم تحديث واعتماد سياسة خصوصية البيانات	
١٥/ تم تحديث واعتماد سياسة قواعد السلوك	
١٦/ تم تحديث واعتماد سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	
١٧/ تم تحديث واعتماد سياسية الاستثمار	
١٨/ تم تحديث واعتماد سياسة الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به	
١٩/ تم تحديث واعتماد سياسة الدليل التعريفي لمجلس الإدارة	

د ف - ٠٥/٠١

اعتماد رئيس مجلس الإدارة / سعد بن عبد الرحمن بن إبراهيم الزير



الرقم: / / المرفقات: الموضوع:

٢٠/ تم تحديث واعتماد سياسة اللائحة المالية
٢١/ تم تحديث واعتماد آلية استرداد التبرع للمتبرع
٢٢/ تم تحديث واعتماد آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية
٢٣/ تم تحديث واعتماد سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
٢٤/ تم تحديث واعتماد دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٥/ تم تحديث واعتماد سياسة إدارة المخاطر
٢٦/ تم تحديث واعتماد سياسة التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة
٢٧/ تم تحديث واعتماد سياسة صلاحيات مجلس الإدارة
٢٨/ تم تحديث واعتماد لائحة تعيين المدير التنفيذي
٢٩/ تم تحديث واعتماد لائحة تنظيم العمل
٣٠/ تم تحديث واعتماد لائحة مهام المشرف المالي
٣١/ تم تحديث واعتماد لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع

التوقيع على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٢٤/١ بتاريخ ١٤٤٥/٧/٢٠ هـ الموافق ٢٠٢٤/١/٣٠ م				
م	الاسم	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	سعد بن عبد الرحمن الزير	رئيس المجلس		
٢	موسى بن عبد العزيز العبيدان	نائب رئيس المجلس		
٣	مبارك بن عبد المحسن القحطاني	المشرف المالي		
٤	عشق بن مسعود العتيبي	عضو		
٥	عبد الله بن رشيد المبدل	عضو		



اعتماد رئيس مجلس الإدارة / سعد بن عبد الرحمن بن إبراهيم الزير د ف - ٠٥/٠١