

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور

مسجله برقم / ٣٥٦٦ لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
وتحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعقلة الصقور

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور

حسابات الجمعية لدى مصرف الراجحي
الحساب العام : ٢٩١٦٠٨٠١٠١٤٧٧٧٣
حساب الوقف : ٢٩١٦٠٨٠١٠١٧١٦٧٤
حساب الزكاة : ٢٩١٦٠٨٠١٠١٧١٦٦٦
حساب المساجد : ٢٩١٦٠٨٠١٠٢١٨٥٢٥



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور



الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :

تمهيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات بعقلة الصقور 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 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 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



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- 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.

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 معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :

- 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 طالب 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 () في دورته () هذه السياسة في / /
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
محافظة عقلة الصقور





الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤)

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة عقلة الصقور لعام ٢٠٢٣ م

إنه في تمام الساعة الخامسة عصرا تم اجتماع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعقلة الصقور في مقر الجمعية وذلك يوم الخميس بتاريخ ١٤٤٥/١/٢ هـ الموافق ٢٠٢٣/٧/٢٠ وبحضور جميع أعضاء مجلس الإدارة

وقد تم مناقشة جدول الاعمال التالي :

- ١ - مناقشة اعتماد اللوائح و السياسات الخاصة بالجمعية .
- ٢ - ما يستجد من أعمال .

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

وقد أقر مجلس إدارة الجمعية التالي

بعد الاطلاع على اللوائح و السياسات الخاصة بحوكمة الجمعية و هي كالتالي :

م	السياسات و اللوائح	ملاحظات
١	اللائحة المالية	
٢	لائحة الموارد البشرية	
٣	الدليل التعريفي لمجلس الإدارة	
٤	آلية التأكد من استحقاق المستفيدين	
٥	آلية استرداد التبرع للمتبرع	
٦	آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد	
٧	آلية قبول اعضاء الجمعية العمومية	
٨	دليل السياسات و الاجراءات المالية و المحاسبية	
٩	سياسة إدارة المخاطر	
١٠	سياسة الابلاغ عن المخالفات	
١١	سياسة الاحتفاظ بالوثائق و اتلافها	
١٢	سياسة الاستبدال و الارجاع الخاصة بالتبرعات	
١٣	سياسة الاستثمار	
١٤	سياسة التعامل مع الشركاء	
١٥	سياسة التعامل مع المقبوضات	
١٦	سياسة الصرف للبرامج و الانشطة و المصروفات الادارية	
١٧	سياسة جمع التبرعات	
١٨	سياسة خصوصية البيانات	
١٩	سياسة صرف المساعدات	
٢٠	سياسة قواعد السلوك	
٢١	سياسة مصفوفة الصلاحيات	
٢٢	صلاحيات مجلس الإدارة	
٢٣	لائحة إدارة المتطوعين	
٢٤	لائحة المشتريات	
٢٥	لائحة المشتريات و التعاقدات	
٢٦	لائحة الموارد البشرية و شؤون الموظفين	
٢٧	لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي	
٢٨	لائحة شراء الاصول	
٢٩	نظام الرقابة الداخلي	
٣٠	الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل او المتبرع المشتبه به	
٣١	الوصف الوظيفي لموظف الالتزام	



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

٣٢	آلية التدقيق لاختبار فاعلية و كفاية السياسات و الاجراءات و الضوابط لمكافحة تمويل الارهاب
٣٣	تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
٣٤	دليل اجراءات الابلاغ في حالة الاشتباه في عمليات غسيل الاموال و تمويل الارهاب
٣٥	دليل مؤشر الاشتباه في عمليات غسيل الاموال و تمويل الارهاب
٣٦	سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الاموال و جرائم تمويل الارهاب
٣٧	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الاموال و تمويل الارهاب
٣٨	لائحة ادوار و مسئوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسيل الاموال و تمويل الارهاب

فقد اقر المجلس جميع السياسات و اللوائح الخاصة بالجمعية و على ذلك جرى التوقيع

م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	فيحان بن نقاء فيحان الشطير	رئيس مجلس الإدارة	
٢	محمد بن حمد حمود العمري الحربي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	حمود بن خالد سعد الصبيحي الحربي	المسؤول المالي	
٤	خالد بن سعد عبدالله الشطير	عضو	
٥	عبيدالله بن مرزوق الحويمضي الحربي	عضو	
٦	نواف نايف علي العوفي الحربي	عضو	
٧	خالد ماجد ضيف الله السالمي الحربي	عضو	

هذا و الله الموفق

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة عقلة الصقور