



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

1٠٠ | 2025 - 1446 هـ

## جدول المحتويات

.....مقدمة

.....الهدف العام

.....الأهداف التفصيلية

.....القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

.....الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

.....التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....

عطاء الخير  
جمعية عطاء الخير  
Ataa Al Khair Association  
للأيتام وأسرهـم

## مقدمة

تضع جمعية عطاء الخير للأيتام وأسرهـم 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 اجراء 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 واندماء 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 إنها 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- مندوبي المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين


1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد

## التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- 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 مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا (تقل أو تزيد) عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (1) المنعقد في تاريخ 15 / 07 / 1446هـ الموافق

2025 / 01 / 15 م سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	دلال زاهد قدسي	رئيس مجلس الإدارة	
2	عبير زاهد قدسي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	تهاني زاهد قدسي	عضو مجلس الإدارة	
4	فتحية محمد الصيعري	عضو مجلس الإدارة	
5	لمياء زين العابدين سري	عضو مجلس الإدارة	

## محضر اجتماع مجلس الإدارة

التاريخ: الأربعاء ١٥ / ٧ / ١٤٤٦ هـ الموافق ١٥ / ١ / ٢٠٢٥ في تمام الساعة ١ مساءً.  
المكان: حضوري في مقر الجمعية  
رئيسة الاجتماع: أ. دلال زاهد قدسي، رئيسة مجلس الإدارة.  
وبحضور كلاً من:

نائب رئيس مجلس الإدارة	سعادة الأستاذة/ عبير زاهد قدسي
عضو مجلس الإدارة	سعادة الأستاذة/ تهاني زاهد قدسي
عضو مجلس الإدارة	سعادة الأستاذة / فتحية محمد الصيعري
عضو مجلس الإدارة	سعادة الأستاذة / لمياء زين العابدين سري
الأخصائية الاجتماعية	سعادة الأستاذة /منار شمس
المسؤول التنفيذي	سعادة الأستاذة / عذاري محمد الفارسي

## جدول أعمال الاجتماع

رقم الموضوع	عنوان الموضوع
الموضوع الأول	مناقشة برامج الجمعية واحتياجاتها المستقبلية.
الموضوع الثاني	طلب إصدار ترخيص لجمع التبرعات لبرامج الجمعية.
الموضوع الثالث	تعيين مديرة الموارد البشرية وأخصائية الحوكمة وتعيين المحاسبة
الموضوع الرابع	الاطلاع على السياسات واعتمادها

وقد بدأت رئيسة مجلس إدارة جمعية عطاء الخير للإيتام وأسرهم الاجتماع ببسم الله والصلاة والسلام على رسول الله، والترحيب بالأعضاء الكرام.

#### المناقشات:

#### ١. برامج الجمعية:

تم استعراض البرامج الحالية للجمعية وتأثيرها الإيجابي على المستفيدين.

ناقش الأعضاء أهمية استدامة هذه البرامج وتعزيز الدعم المالي لضمان نجاحها.

#### ٢. طلب إصدار ترخيص لجمع التبرعات:

استعرضت الإدارة التنفيذية الحاجة إلى الحصول على ترخيص رسمي لجمع التبرعات لدعم برامج الجمعية.

أكد الأعضاء على أهمية الالتزام بالأنظمة واللوائح الصادرة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

#### ٣. تعيين مديرة الموارد البشرية وأخصائية الحوكمة وتعيين المحاسبة

مناقشة الاحتياج الفعلي للتوظيف وفق إمكانيات الجمعية الحالية .

#### ٤. الاطلاع على السياسات واعتمادها.

تم الاطلاع على جزء من السياسات ومناقشتها .

#### القرارات:

- ١- اعتمد مجلس الإدارة برنامج باهي بتكلفة إجمالية تصل إلى ١٠٠٠٠٠٠ ريال .
- ٢- اعتمد مجلس الإدارة برنامج سنابل بتكلفة إجمالية تصل ١٥٠٠٠٠٠ ريال .
- ٣- اعتمد مجلس الإدارة برنامج كافل بتكلفة إجمالية تصل ١٥٠٠٠٠٠ ريال .
- ٤- اعتمد مجلس الإدارة برنامج ارتواء بتكلفة إجمالية تصل إلى ١٥٠٠٠٠٠ ريال .
- ٥- اعتمد مجلس الإدارة برنامج الزكاة بتكلفة إجمالية تصل إلى ٣٠٠٠٠٠٠ ريال .
- ٦- اعتماد برامج الجمعية لسنة ٢٠٢٥م ( كافل - سنابل - باهي - ارتواء - تفريج كربة - الزكاة - واعي - مكنهم - قناديل - الهندسة الابتكارية - عناية - ماهر - رحلة مشاعر - وطني المعطاء - إفطار الصائمين - يوم اليتيم العربي ) .
- ٧- وافق مجلس الإدارة بالإجماع على رفع طلب إصدار ترخيص لجمع التبرعات للبرامج المعروضة عبر الخدمات الإلكترونية.
- ٨- الموافقة على تعيين مديرة الموارد البشرية وأخصائية الحوكمة وتعيين المحاسبة .
- ٩- تم تكليف الإدارة التنفيذية بإعداد المستندات اللازمة وتقديم الطلب بشكل رسمي.





#### ١٠- تم اعتماد السياسات واللوائح التالية وهي:

- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
- سياسة السلوك المهني - سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة
- سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم الإرهاب - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
- سياسة حفظ السجلات وإتلافها - سياسة صرف المساعدات - دليل سياسات وإجراءات الموارد البشرية
- سياسة إدارة المخاطر - سياسة قواعد السلوك - سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال
- سياسة جمع التبرعات - سياسة خصوصية البيانات - سياسة الاستثمار - سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات
- لائحة المالية - دليل الإجراءات المالية - لائحة الصلاحيات المالية والإدارية - لائحة المشتريات - لائحة شراء الأصول - لائحة المقبوضات

- سياسة آلية الرقابة والاشراف - سياسة توجيه مبلغ التبرع من مشروع للمشروع آخر - سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
- سياسة تعارض المصالح - نظام الرقابة الداخلية - سياسة إدارة التطوع.
- دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال - سياسة آلية استرداد التبرع للمتبرع - سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات.
- لائحة تعيين المدير التنفيذي - آلية التأكد من استحقاق المستفيد - منهجية قياس رضا ذوي المصلحة.
- لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - الدليل الاجرائي للتعامل مع المتبرع المشتبه به - آلية التدقيق لاختيار معايير كفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب
- لائحة إجراءات تتبع النقد من المتبرع للمستفيد.

(مصادقة وتوقيع)

نصادق نحن الموقعين أدناه على ما جاء في محضر اجتماع مجلس الإدارة والذي عقد في يوم الأربعاء ١٥ / ٧ / ١٤٤٦ هـ الموافق ٢٠٢٥ / ١ / ١٥ م بالصيغة المرفقة.

م	الاسم	التوقيع
١	أ. دلال زاهد قدسي	
٢	أ. عبير زاهد قدسي	
٣	أ. تهاني زاهد قدسي	
٤	أ. لمياء زين العابدين سري	
٥	أ. فتحية محمد الصيعري	