



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجماليات بمحافظة الحرجة

سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم ٣١٢٧

جوال - ٠٥٣٧٤٤١١٠٠، تليفاكس ٠١٧٢٤٩٠٦١٣ -
بريد الكتروني dawahalharajah@gmail.com

مقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الحرجة 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الحرجة 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 وتقديراً 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

الممارسات 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية .

ويتم 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 عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .

لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع إلى المستفيد النهائي

الهدف

تهدف هذه اللائحة إلى تحديد الإجراءات والضوابط التي يجب اتباعها عند تتبع النقد من المتبرع للمستفيد. وذلك لضمان الشفافية والنزاهة في إدارة الأموال.

الصلاحيات

يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه اللائحة المسؤول التنفيذي بتوجيه الأقسام المعنية في الجمعية أو من ينوب عنه.

الإجراءات

أولاً : استلام التبرع النقدي

أ- تلقي النقد من المتبرع

عند تلقي النقد من المتبرع، يجب على موظف قسم المحاسبة التحقق من هوية المتبرع، وتسجيل بياناته الشخصية، وقيمة التبرع ونوع التبرع وشرطه إن وجد

ب- إصدار إيصال للتبرع

يجب إصدار إيصال بالتبرع للمتبرع، يتضمن البيانات التالية:

اسم المتبرع، رقم الهوية أو الإقامة، قيمة التبرع، تاريخ التبرع، وشرط التبرع إن وجد

ج- تسجيل وتقييد هذا التبرع في سجلات الجمعية.

يجب تسجيل التبرع في سجلات الجمعية، وذلك لضمان تتبعه بسهولة.

د- إيداع التبرع النقدي في الحساب البنكي

يجب على قسم المحاسبة إيداع مبالغ التبرعات النقدية في الحسابات البنكية للجمعية المخصصة لذلك وفق ما نصت عليه اللائحة المالية المعتمدة

ثانياً : استلام التبرع العيني :

أ- تلقي التبرعات العينية من المتبرع

عند تلقي التبرع العيني من المتبرع، يجب على موظف المستودع التحقق من هوية المتبرع وتسجيل بياناته الشخصية وتفاصيل التبرع العيني (نوع المواد وكميتها و حالتها)

ب- إصدار إيصال للتبرع

يجب إصدار إيصال بالتبرع للمتبرع، يتضمن البيانات التالية:

اسم المتبرع، رقم الهوية أو الإقامة، قيمة التبرع، تاريخ التبرع، وشرط التبرع إن وجد

ج- تسجيل وتقييد التبرع في سجلات الجمعية

يجب على الجمعية تشكيل لجنة لتقييم التبرعات العينية و ترسل لقسم المحاسبة لإضافتها في سجل التبرعات العينية وذلك لضمان تتبعها .

توزيع النقد على المستفيدين

يجب توزيع النقد على المستفيدين وفقاً للمعايير المحددة من قبل الجمعية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين وبحسب الفئات والخدمات المنصوص عليها في لائحة خدمات المستفيدين وآلية التحقق منهم ويتم إيداع التبرع على الحسابات البنكية للمستفيدين

توزيع التبرع العيني على المستفيدين

يتم توزيع التبرعات العينية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين من قبل القسم المختص، وتصدر فسوحات الصرف من قبل أمين المستودع وفق ما هو مقرر في اللائحة المالية على أن يسجل اسم المستفيد ورقم هويته والمواد العينية التي استلمها وتاريخ الاستلام.

آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي: هي عملية تتضمن عدة خطوات تهدف إلى ضمان استخدام التبرع بالطريقة المناسبة والشفافة.

تتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

- تحديد هوية المستفيد النهائي واحتياجاته وموقعه ومعلومات الاتصال به.
- تسجيل المستفيد النهائي في قاعدة بيانات الجمعية وإرسال رسالة تأكيد له بتفاصيل التبرع وموعد تسليمه.
- تعيين موظف مسؤول عن متابعة عملية التوصيل والتسليم والتقييم.
- التنسيق مع الجهات الشريكة المحلية لضمان سرعة وأمان عملية النقل والتخزين والتوزيع.
- إرسال رسالة للمستفيد النهائي بموعد وصول التبرع وطريقة استلامه.
- التحقق من استلام المستفيد النهائي للتبرع من خلال طلب إرسال صورة، أو فيديو، أو شهادة توقيع، أو رسالة شكر أو نموذج استلام.
- إجراء مقابلات أو استبيانات أو زيارات ميدانية لتقييم مدى رضا المستفيد النهائي عن التبرع ومدى تأثيره على حالته وظروفه.
- إعداد تقارير دورية عن نتائج عملية التحقق وإرسالها للجهات المانحة والشركاء والجمهور.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (السابع) في دورته (الثانية) هذه السياسة في ٢١/٦/١٤٤٦هـ. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

الرقم :	 <p>المجمع الخيري الإسلامي مجلس إدارة الجمعية تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي مسجله برقم: ٣١٢٧</p>
التاريخ :	
المرفقات :	

بسم الله الرحمن الرحيم
محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٧)
إنه في يوم (الأربعاء) بتاريخ ١/٣/٢٠٢٤ م ، الموافق ٢١/٦/١٤٤٥هـ من تمام الساعة : (٣٠ : ٤) م، عقد اجتماع مجلس الإدارة وذلك بمقر جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجرعة ، وقد حضر الاجتماع كلاً من :

ملاحظات	التوقيع	الصفة	الاسم رباعي	م
		رئيس المجلس	علي بن محمد بن عبدالله آل دلهام القحطاني	١
		نائب الرئيس	صالح بن محمد بن هادي الرشده	٢
		المسؤول المالي	صالح بن ظافر بن موضح آل هوج القحطاني	٣
		عضو	محمد بن ثابت بن علي آل سويد القحطاني	٤
		عضو	جارالله بن محمد بن عبدالله آل سلمان القحطاني	٥
		عضو	مسعود بن علي بن عبدالله العرجان القحطاني	٦
		عضو	علي بن سعيد بن مسفر آل مقرح القحطاني	٧

وكان الهدف من الاجتماع مناقشة جدول الأعمال التالي :

١	عرض اللوائح والسياسات الواجب اعتمادها على المجلس
٢	إقرار حملة تبرعات الجاليات بمبلغ ١٥٧,٠٠٠ ريال بحيث تشمل جميع برامج الجاليات بتكاليف الدعاية والاعلان والتشغيل
٣	البدء في مشروع تعليم الفاتحة قصار السور ومشروع ارتقاء الأشبال بعد توفر الدعم اللازم له
٤	اقرار الخطة التشغيلية والتنفيذية للعام ٢٠٢٤
٥	اعتماد التقرير الختامي للجمعية وعرضه على الجمعية العمومية
٦	مناقشة زيارة الحوكمة للجمعية

وبالمناقشة اتخذت القرارات التالية :

١	تم إقرار اللوائح والسياسات التالية : قواعد السلوك -التيه قبول اعضاء الجمعية العمومية- سياسة خصوصية البيانات- سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر- الية استرداد التبرع للمتبرع -اجراءات التعامل مع المقبوضات -سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية- سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها- سياسة الاستثمار- صلاحيات مجلس الإدارة -سياسة الوقاية من عمليات غسل الاموال وجرائم تمويل الارهاب- دليل مؤشرات واجراءات عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب- سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين- دليل السياسات والاجراءات المالية والمحاسبية- سياسة جمع التبرعات -لائحة الموارد البشرية- سياسة الابلاغ عن المخالفات وحمايه مقدمي البلاغات- سياسة تعارض المصالح - سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها - نظام الرقابة الداخلي سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والاطراف الثالثه- سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات -سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات- سياسة تعميم المخاطر اللائحة المالية -لائحة واجراءات التتبع النقد من المتبرع للمستفيد - لائحة شراء الاصول لائحة واجراءات التعاقد والمشتريات - سياسة تعارض المصالح- الية تعيين المدير التنفيذي- نظام الرقابة الداخلي- لائحة المشتريات- الية ادارة المتطوعين - سياسة اليات الرقابة والاشراف
٢	تم إقرار مبلغ حملة التبرع لمشروع برامج الجاليات الدعوية وتشمل الدروس الأسبوعي وحملة العمرة واليوم المفتوح والمسلمين الجدد بمبلغ ١٥٧٠٠٠ريال
٣	يكون البدء في مشروع تعليم الفاتحة وقصار السور وارتقاء الأشبال مع مراعاة طلب فسخ المشايخ في برنامج تيسير التابع للجهة المشرفة فنيا من تاريخ ١٥/١/٢٠٢٤ ويكلف عضو مجلس الإدارة الشيخ /علي سعيد مسفر القحطاني بالإشراف على تنفيذ المشروعين
٤	تم إقرار الخطة التشغيلية للعام ٢٠٢٤ مع ملاحظة الرفق للبرامج كل في حينه
٥	يبدأ سكرتير الجمعية في إكمال وتعبئة منصة الافصاح وإكمال متطلبات زيارة الحوكمة بالتعاون مع عضو مجلس الإدارة الشيخ /علي سعيد القحطاني

هذا وأنتهى الاجتماع في تمام الساعة (٥:٣٠) م، وعلى ذلك جرى التوقيع !!!

رئيس مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجرعة

الاسم : علي بن محمد بن عبدالله آل دلهام القحطاني

التوقيع :



بداً بيد .. في خدمة الدعوة الى الله