

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



جمعية التنمية الأهلية بساحل يابه
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4197

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية التنمية الأهلية بساحل يابه

٢٠٢٤-٢٠٢٥



Altanmiyah2019@gmail.com



SA 868 0000 | 482 608 0100 27271



0554885977



sahil_yabih



<https://www.sahil-yabih.org.sa>



الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



جمعية التنمية الأهلية بساحل يابه
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4197

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



Altanmiyah2019@gmail.com



SA 868 0000 | 482 608 0100 27271



0554885977



sahil_yabha



https://www.sahil-yabha.org.sa



مقدمة:

تضع جمعية التنمية الأهلية بساحل يبه 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:



- 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:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية.
- ٨- مندوبي المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. 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 مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا (تقل أو لا تزيد) عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



جمعية التنمية الاهلية بساحل ياب
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4197

محضر اجتماع مجلس الإدارة الثامن

تم اجتماع مجلس الإدارة يوم الخميس ١٦/٣/١٤٤٦ هـ الموافق ٢٠٢٤/٩/١٩ م في تمام الساعة ٦:٤٠ م في عن بعد وذلك
لمناقشة:

- اللوائح والسياسات.
- الهيكل التنظيمي
- تعيين مسؤول الالتزام
- وبعد المناقشة تم اعتماد التالي :-
- اعتماد اللوائح والسياسات التالية :
- ١. آلية التأكد من استحقاق المستفيد
- ٢. إجراءات التعامل مع المقبوضات
- ٣. اللائحة المالية
- ٤. دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
- ٥. سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات العمومية والإدارية
- ٦. سياسة إدارة المتطوعين
- ٧. سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة.
- ٨. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
- ٩. لائحة سياسات وإجراءات الاستثمار
- ١٠. سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
- ١١. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
- ١٢. سياسة السلوك المهني
- ١٣. سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم الإرهاب
- ١٤. سياسة آليات الرقابة والإشراف
- ١٥. سياسة آلية استرداد التبرع للمتبرع
- ١٦. سياسة تعارض المصالح
- ١٧. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
- ١٨. سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر
- ١٩. سياسة خصوصية البيانات



Altanmiyah2019@gmail.com

SA 868 0000 | 482 608 0100 27271

0554885977 sahil_yabh

https://www.sahil-yabh.org.sa



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



جمعية التنمية الاهلية بساحل يابه
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4197

٢٠. لائحة أدوار ومسؤوليات تجاه غسيل الأموال ومكافحة الإرهاب
٢١. آلية التدقيق لاختيار فعالية كفاية السياسات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب
٢٢. سياسة صرف المساعدات
٢٣. سياسة قواعد السلوك
٢٤. سياسة الاحتفاظ بالوثائق و اتلافها
٢٥. سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
٢٦. لائحة الصلاحيات المالية والإدارية
٢٧. لائحة المشتريات
٢٨. لائحة الموارد البشرية + سلم الرواتب
٢٩. لائحة تعيين المدير التنفيذي
٣٠. لائحة شراء الأصول
٣١. دليل الإجراءات المالية
٣٢. معايير اختيار المستشارين والمدربين والخبراء
٣٣. لائحة الرقابة الداخلي.
٣٤. سياسة جمع التبرعات
٣٥. لائحة وإجراءات تتبع النقد من المتبرع
٣٦. سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات
- اعتماد الهيكل التنظيمي
- تكليف مسؤول المشاريع محمد بن حسين غريب الثعلي رقم هوية (١٠٦٨٣٨٧٥١١) بمهمة مسؤول الالتزام.

الاسم	المنصب	التوقيع
١ عبد الله محمد حسين العامري	رئيس المجلس	
٢ إبراهيم عبد الله سعيد الزاهري	نائب الرئيس	
٣ حسين عمر حسين العامري	عضو مجلس الإدارة	
٤ مناع الحسن شامي السيد	عضو مجلس الإدارة	
٥ عامر محمد عامر الخزاعي	عضو مجلس الإدارة	



Altanmiyah2019@gmail.com

SA 868 0000 | 482 608 0100 27271

0554885977 sahil_yabha

https://www.sahil-yabha.org.sa

