



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

مقدمة

تطبع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المدينة الصناعية الثانية بالدمام 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 ادائها وتبعات التقصير في الأداء 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 في المدينة الصناعية الثانية بالدمام 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 :

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته

٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة ، وأداء مقدم الخدمة.

٦. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد من الخدمات المقدمة في الجمعية
ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

ج- 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.

د- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

هـ- 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 للطيبات المقدمة للمستفيد من خلال
تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات
٥. خدمة التطوع
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية
٧. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
 ٢. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 ٣. طلب دعم مستفيد.
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :
١. استقبال المستفيد بلياقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
 ٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 ٣. في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد على الموظف إحالته لمسؤول الإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٤. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طالبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢٠٢١/١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١٤٤٢/٠٧/٣ هـ . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة الموضوعة سابقاً.



اليوم	الاثنين	التاريخ	الموافق	٢٠٢١/٢/١٥ م
محضر الاجتماع (٢٠٢١/١) لمجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المدينة الصناعية بالدمام				

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله.

ففي اليوم الموضح أعلاه عُقد الاجتماع (٢٠٢١/١) لمجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المدينة الصناعية الثانية بالدمام، وقد بدأ الاجتماع في الساعة ٨:٠٠م وانتهى في الساعة ٩:٣٠م، وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:

١- عبد الرحمن بن محمد الشنفري رئيساً

٢- مبارك بن فهد الخشيم الدوسري نائباً للرئيس

٣- خالد بن عبد الله الزاهد عضواً ومشرفاً مالياً

٤- إبراهيم بن سعيد العواشز عضواً

٥- إبراهيم بن سعد الهاجري عضواً

٦- سعود بن عبد العزيز الشلاحي عضواً

بدأ رئيس مجلس الإدارة بافتتاح الاجتماع وحث الجميع على المشاركة الفاعلة فيما يخدم الجمعية ويحقق أهدافها وأكد على ضرورة الحرص على حضور الاجتماعات الدورية للمجلس والذي ينبغي ألا تقل عن (٤) اجتماعات في السنة حسب اللائحة الأساسية للجمعية، وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع وأصدروا بشأنها القرارات التالية:

أولاً: استعراض المحضر السابق لمجلس الإدارة.

ملخص الموضوع: الاطلاع على ما تم حيال اجتماع الجمعية العمومية غير الاعتيادية.

المناقشة: استعرض المجتمعون ما تم اقراره في المحضر السابق وافاد مدير الجمعية بما يلي:

١. ترشح عدد من أعضاء الجمعية العمومية لعضوية مجلس الإدارة.
٢. تمت الموافقة من الجمعية العمومية على الرفع بأسماء المترشحين لعضوية مجلس الإدارة.
٣. تم الرفع بأسماء المرشحين إلى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية/مركز التنمية الاجتماعية بالدمام لإكمال الإجراءات اللازمة ليتم التصويت على أسماء أعضاء مجلس الإدارة في اجتماع الجمعية القادم ومن ثم الرفع بها لاعتمادها.



ثانياً: الوضع المالي للجمعية.

ملخص الموضوع: عرض الوضع المالي للجمعية بناء على التقارير المالية السابقة والوضع المالي القائم.

المناقشة: استعرض المسؤول المالي الوضع المالي للجمعية وأوضح ما يلي:

١. وجود عجز مالي في الجمعية بناء على التقارير المالية السابقة وكان للمخيم الرمضاني النصيب الأكبر من الموارد المالية في عام (٢٠١٩) مما أثر على الموارد المالية للجمعية في السنوات اللاحقة.
 ٢. لا يوجد موارد ثابتة للجمعية في الوقت الراهن.
 ٣. ضاعفت (جائحة كورونا) العجز المالي للجمعية بسبب تأثر القطاع الخاص والداعمين وتوجيه الجهد للتصدي للجائحة مما أضعف الموارد المالية من قبل المانحين والداعمين للجمعيات الأهلية في بداية الجائحة.
- القرار: تم الاتفاق على السعي لإيجاد موارد ثابتة عن طريق تفعيل خطة تنمية الموارد المالية.

ثالثاً: منصة إفصاح.

ملخص الموضوع: قامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بإنشاء منصة إفصاح للتأكد من الالتزام والامتثال ومعيار الشفافية والإفصاح وطلبت من الجمعيات إدخال البيانات المطلوبة.

المناقشة:

١. قدم المدير التنفيذي للجمعية عرض عام عن منصة (إفصاح) وأنها امتداداً لجهود الوزارة في إصدار معايير الحوكمة لتقييم الجمعيات الأهلية حيث تغطي هذه المرحلة معيار الالتزام ومعيار الشفافية والإفصاح، حيث تحتوي المنصة على معايير ومؤشرات لكل مجال من مجالات عمل الجمعيات الأهلية وممارسات الحوكمة الواجبة في كل مجال منها، ولتحقيق الهدف المطلوب من هذه المبادرة وضمان تحقيق أفضل النتائج المرجوة من هذه المعايير طلبت وزارة الموارد البشرية الإفصاح من خلال موقع منصة إفصاح www.areeb.co/Makeen إدخال البيانات المطلوبة تمهيداً لتنفيذ زيارات الحوكمة الميدانية خلال الشهر القادم وأوضحوا أنه سيتم جدولة الزيارات حتى ولو لم يكتمل تعبئة النموذج الشامل مما سيؤثر على درجة تقييم الجمعية.
٢. أوضح مدير الجمعية أن من ضمن المتطلبات للمنصة أن يحصل مدخل البيانات في منصة (إفصاح) على تفويض من مجلس الإدارة لإدخال البيانات المطلوبة، إضافة إلى إرفاق محاضر الاجتماعات للجمعية العمومية بما لا يقل عن اجتماعين سنوياً، وأربعة اجتماعات لمجلس الإدارة كل سنة.
٣. أوضح مدير الجمعية أن من ضمن متطلبات منصة إفصاح إضافة السياسات واللوائح الخاصة بالجمعية والتي ينبغي الاطلاع عليها واعتمادها من قبل مجلس الإدارة، وقد تم إعداد اللوائح والسياسات المطلوبة وعرضها على المجلس إضافة إلى ما تم اعتماده من المجلس سابقاً.



القرارات:

١. تفويض مدير الجمعية والموظف/ ماجد بن يحيى المثني بإدخال البيانات في منصة إفصاح.
٢. على المدير التنفيذي للجمعية المتابعة والتأكد من إكمال المطلوب قبل جدولة زيارات فريق الحوكمة.
٣. عقد اجتماعات مجلس الإدارة بانتظام كل ربع سنة كحد أدنى.
٤. إعداد تقارير مالية ربع سنوية، وتقرير سنوي معتمد من قبل مراجع قانوني معتمد.
٥. اعتماد لوائح وسياسات الجمعية ورفعها على منصة إفصاح والاحتفاظ بنسخة منها في مقر الجمعية حسب المرفق.

رابعاً: الموقع الإلكتروني للجمعية.

ملخص الموضوع: شراء منصة إلكترونية للجمعية تحتوي على موقع إلكتروني ومتجر إلكتروني ونظام مالي وإداري فاعل.

المناقشة:

١. أوضح المدير التنفيذي للجمعية أن موقع الجمعية الحالي لا يفي بمتطلبات الجمعية من دعوة إلكترونية ومتجر إلكتروني وأنظمة مالية وإدارية حيث أنه موقع تعريف فقط وأن معايير الحوكمة تحتاج إلى منصة إلكترونية تشمل موقع الكتروني ونظام إداري ومالي وحفظ البيانات واسترجاعها وإمكانية الاطلاع عليها، ومتجر الكتروني يتم من خلاله تنمية الموارد المالية.
٢. قامت إدارة الجمعية بالبحث عن موقع يفي بمتطلبات الجمعية ووقع الاختيار على مؤسسة رافد والتي طورت منصة إلكترونية تخدم الجمعيات الخيرية والدعوية وقامت كثير من الجمعيات في المملكة بالحصول عليها واستخدامها ولذلك ستكون الخيار الأمثل للجمعية.

القرارات:

الموافقة على شراء المنصة الإلكترونية من مؤسسة رافد مع إجراء التعديلات المطلوبة بما يساعد على تحقيق معايير الحوكمة ومتطلبات الجمعية، وقد التزم كل من رئيس مجلس الإدارة الشيخ/ عبد الرحمن بن محمد الشنفرى والمهندس / إبراهيم بن، سعيد العواشز بتمويل شراء المنصة فجزاهم الله خير الجزاء.

خامساً: مخيم الإفطار الرمضاني.

ملخص الموضوع: مناقشة موضوع تفتير الصائمين في شهر رمضان المبارك لعام (١٤٤٢هـ) في الصناعية الثانية بالدمام في ظل استمرار العمل بالإجراءات الاحترازية لجائحة كورونا.

المناقشة: استعرض الأعضاء عدم إمكانية إقامة المخيم في الرمضاني للأسباب التالية:

١. استمرار العمل بالإجراءات الاحترازية لجائحة كورونا.



٢. الحاجة للرفع بطلب التصريح من وزارة الشؤون الإسلامية قبل رمضان بشهرين والذي لم يعد متاحاً في الوقت الحاضر حتى لو توقف العمل بالإجراءات الاحترازية.

القرارات:

على الإدارة التنفيذية للجمعية العمل على إيجاد وسائل لتفطير الصائمين من الوافدين في نطاق عمل الجمعية بما لا يتعارض مع الإجراءات الاحترازية في ظل جائحة كورونا واستعراض هذه الوسائل في الاجتماع القادم للمجلس في منتصف شهر شعبان. سادساً: الدعوة الإلكترونية.

أوضح المدير التنفيذي للجمعية ان الجمعية أطلقت مبادرة الدعوة عن بعد وبدأت في تنفيذها وكانت النتائج المبدئية خلال شهر ونصف هو إسلام (٨٠) شخص من جنسيات ودول متعددة بفضل الله تعالى. سابعاً: اجتماع مجلس الجمعية القادم. اتفق أعضاء المجلس أن الاجتماع القادم لمجلس الإدارة سوف يعقد في منتصف شهر شعبان وسوف يتم اشعار أعضاء المجلس بتاريخ ويوم وتوقيت الاجتماع قبل الموعد بأسبوع.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عبد الرحمن بن محمد الشنفرى	الرئيس	
٢	مبارك بن فهد الخشيم الدوسري	نائب الرئيس	
٣	خالد بن عبد الله الزاهد	المشرف المالي	
٤	إبراهيم بن سعد الهاجري	عضواً	
٥	سعود بن عبد العزيز الشلالى	عضواً	
٦	إبراهيم بن سعيد العواشز	عضواً	

التوقيع:

أمين السبى ظافر بن عزيز الشهري

salamonlines

salam@salamonlines.org

013 812 3475

013 812 3476

www.salamonlines.org



جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات
في المدينة الصناعية الثانية بالدمام
ترخيص رقم ٣٢٦٨
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

مرفق محضر اجتماع مجلس الإدارة (٢٠٢١/١) بتاريخ ١٤٤٢/٧/٣ هـ الموافق ٢٠٢١/٢/١٥ م
لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في المدينة الصناعية الثانية بالدمام

سياسة إدارة المتطوعين	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	سياسة قواعد السلوك
سياسة الاحتفاظ بالوثائق	سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
سياسة تضارب المصالح	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم الإرهاب	لائحة الموارد البشرية
سياسة جمع التبرعات	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة	لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة
سياسة خصوصية البيانات	سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية	الميثاق الأخلاقي للعاملين في الجمعية
سياسة صرف المساعدات	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم	لائحة الصلاحيات المالية
سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله	سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة	إجراءات تعريف الأعضاء الجدد في مجلس الإدارة

🐦 📷 📺 📞 salamonlines

salam@salamonlines.org

☎ 013 812 3475

☎ 013 812 3476

www.salamonlines.org