



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
بجمعية تأهيل الأحداث والجانحين بالقصيم
٢٠٢٤-٢٠٢٥



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



تضع جمعية بدائل لتأهيل الأحداث والجانحين بالقصيم 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 الأداء، 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 الإلكتروني 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.



- بدائل**
جامعة القصيم
والجائحين بالقصيم
- 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.



3	الرقم
05-08-2025	التاريخ
	للمرفقات

بدائل
جمعية تأهيل الأحداث
والجائحين بالقصيم



المملكة العربية السعودية
جمعية تأهيل الأحداث والجائحين بالقصيم

محضر اجتماع مجلس الإدارة لسنة ٢٠٢٥

أولاً: بيانات الاجتماع

رقم الاجتماع	3	اليوم	الثلاثاء
مكان الاجتماع	zoom	التاريخ	05-08-2025
بداية الاجتماع	01:00م	نهاية الاجتماع	03:00م
جدول الأعمال	١- الاطلاع على السياسات واللوائح ٢- الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي ٣- الاطلاع على الهيكل التنظيمي والادوار الوظيفية ٤- الاطلاع على سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة مع أخذ بتوصيات. ٥- الاطلاع على تنفيذ قرارات مجلس الإدارة الربع الثاني ٦- عرض نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤م		

ثانياً: تم اجتماع مجلس الإدارة يوم الثلاثاء تاريخ 05-08-2025م في تمام الساعة 01:00 م عن بعد (برنامج ZOOM) وذلك لمناقشة واعتماد القرارات التالية:

١- الاطلاع على السياسات واللوائح

قرر مجلس الإدارة اعتماد السياسات واللوائح الاتي بعد مراجعتها من المراجع الداخلي:

نظام الرقابة الداخلية	سياسة الاستثمار
سياسة تعارض المصالح	سياسة خصوصية البيانات
لائحة الموارد البشرية وسلم الرواتب	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها
سياسة جمع التبرعات	لائحة تعيين المدير التنفيذي
آلية لإدارة المتطوعين	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين – آلية التأكد من استحقاق المستفيد	لائحة المشتريات
سياسة التعامل مع المقبوضات	لائحة المالية
دليل الإجراءات المالية	لائحة الصلاحيات المالية للمجلس والإدارة التنفيذية
سياسة الصرف للبرامج والأنشطة	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم الإرهاب
لائحة صلاحيات المجلس والصلاحيات الممنوحة	سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
سياسة آلية الرقابة والاشراف	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم الإرهاب



لائحة شراء الاصول	سياسة إعادة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر
إجراءات فحص لضمان معايير عالية عند التوظيف	سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات
سياسة توجيه مبلغ التبرع من مشروع على مشروع آخر	

٢- الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي

قرر مجلس الإدارة اعتماد تقرير المراجع الداخلي كما هو مقدم والتوجيه للإدارات المعنية في الجمعية باتخاذ ما يلزم لتنفيذ التوصيات الواردة فيه، والعمل على معالجة أية ملاحظات تم الإشارة إليها.

٣- الاطلاع على الهيكل التنظيمي والادوار الوظيفية

قرر مجلس الإدارة اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية بصيغته المعروضة في الاجتماع، اعتماد بطاقات الوصف الوظيفي لكافة الوظائف المدرجة ضمن الهيكل التنظيمي، توجيه الإدارة التنفيذية بالبدء بتطبيق الهيكل وتنفيذ الوصف الوظيفي وفق ما ورد، وموافاة المجلس بتقارير دورية حول مراحل التنفيذ.

٤- الاطلاع على سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة مع أخذ بتوصيات

استعرض مجلس الإدارة سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة التي تهدف إلى تحديد فهم وتحليل المخاطر التي تواجه الجمعية كما تم عرض الملاحظات والتوصيات المقدمة من المراجع الداخلي والتي ركزت على تعزيز آليات التقييم الدوري للمخاطر وتحديثها وفق المتغيرات المحتملة في بيئة العمل قرر مجلس الإدارة ما يلي:

٧- اعتماد سياسة المخاطر المتأصلة والكامنة بصيغتها المعدلة.

٨- الأخذ بتوصيات الواردة من الجمعية والتوجيه بمراجعتها عند تطبيق السياسة.

٩- تكليف الإدارة التنفيذية بمتابعة تنفيذ السياسة وتقديم تقارير دورية لمجلس الإدارة حول التقدم والالتزام.

٥- الاطلاع على تنفيذ القرارات مجلس الإدارة الربع الثاني.

قرر مجلس الإدارة اعتماد تقرير تنفيذ قرارات مجلس الإدارة الربع الثاني.



	الرقم
	التاريخ
	للمرفقات



المملكة العربية السعودية
جمعية تأهيل الأحداث والجائحين بالقصيم

٦- عرض نتائج تقييمات قياس رضا المستفيدين للعام ٢٠٢٤م

تم عرض استبيان ونتائج قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية وبارك المجلس الخطوات والنتائج التي تحتوي عليها التقرير في قياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية وأوصى بالأمور التالية:

- ١- الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً
- ٢- الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدين
- ٣- تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
- ٤- استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.

الأعضاء المشاركون:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	محمد بن عبد الله الغضبية	رئيس مجلس الإدارة	
2	إبراهيم بن عبد الرحمن الحميدان	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	علي بن صالح المحيبي	عضو مجلس الإدارة	
4	عبد الرحمن بن عبد الله الجمعة	عضو مجلس الإدارة	
5	عادل بن علي السويد	عضو مجلس الإدارة	
6	عطا الله بن سليمان العطا الله	عضو مجلس الإدارة	
7	حمد بن عبد الله الطبيب	عضو مجلس الإدارة	

والله ولي التوفيق

