



جمعية التنمية
الأسرية بالقنفذة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد





جدول المحتويات

3	تمهيد.....
3	اهداف السياسة.....
4	قنوات التواصل مع المستفيدين.....
4	المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
4	التعامل مع المستفيدين.....
5	تعويض المستفيدين.....
5	استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها.....
6	بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتهما.....
6	قياس رضا المستفيدين.....
6	اعتماد مجلس الإدارة.....

جمعية التنمية
الأسرية بالقنفذة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الاسرية بالقنفذة 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. وترتكز 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 المستفيدين.

أهداف السياسة:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة والمعلنة.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
7. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
8. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
9. 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.
10. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. وسائل التواصل الاجتماعي.
6. المناديب.

المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.

التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
7. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

8. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
9. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
10. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

تعويض المستفيدين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترحات عبر موقعها الإلكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات التالية:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
2. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
3. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
4. إبلاغ المستفيدين بنتيجة المقترحات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتهما:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بعمل قياس رضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الإلكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الإلكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

1. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
2. الزيارات الميدانية.
3. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.
4. المقابلات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التنمية الأسرية بالقنفذة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 1 المنعقد بتاريخ 2025/1/18.

جمعية التنمية
الأسرية بالقنفذة

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (1) شهر يناير لعام 2026م

تم في يوم الأحد الموافق 1447/7/29هـ الموافق 2026/01/18م الساعة 8:00 مساء بقاعة الاجتماعات بمقر الجمعية عقد اجتماع مجلس الإدارة وذلك لمناقشة جدول الأعمال التالي :

- أولاً: مناقشة الخطة الإستراتيجية و التشغيلية والبرامج و المشاريع المقترحة للجمعية خلال عام 2026.
- ثانياً: مناقشة البحث عن مقر جديد للجمعية يتضمن المرافق المطلوبة للجمعية كقاعات التدريب وغيرها.
- ثالثاً: مناقشة ملف الحوكمة للجمعية.
- رابعاً: مناقشة البحث عن مدير تنفيذي جديد للجمعية واستقطابه.
- خامساً: مناقشة تفويض رئيس الجمعية و نائبه على تحديثات حسابات الجمعية.
- سادساً: مناقشة تفويض رئيس مجلس الإدارة او من ينيبه على تمثيل الجمعية أمام المصالح الحكومية أو الأهلية وغيرها.
- سابعاً: مناقشة تسجيل الجمعية في التأمينات الاجتماعية.
- ثامناً: مناقشة السياسات و اللوائح.
- تاسعاً: مناقشة استبيانات قياس الرضا.
- عاشراً: مناقشة ورشة عمل مكافحة غسيل الأموال و تمويل الإرهاب ودراستها بالاجتماع.
- الحادي عشر: مناقشة دورة مكافحة غسيل الأموال لأعضاء مجلس الإدارة.
- الثاني عشر: مناقشة وتفويض مسؤول التزام من احد أعضاء مجلس الإدارة.
- الثالث عشر: مناقشة فتح متجر إلكتروني لجمع التبرعات.

وكانت القرارات والتوصيات كالتالي :

أولاً: الموافقة على إعداد خطة إستراتيجية مناسبة وخطة تشغيلية للفترة القادمة و تفويض رئيس المجلس بكل ما يتطلب من العقود مع المكاتب الاستشارية في هذا المجال واعتماد البرامج التالية:

1. تأهيل ودعم المقبلين على الزواج .
2. أسرة مطمئنة .
3. فرحة عروس.

4. ليالي الاسرة الرمضاني.
5. وحدة الإصلاح بين الزوجين.
6. إدارة الحوار الاسري.
7. الاستشارات الطارئة.
8. برنامج لم الشمل.
9. برنامج التربية المشتركة بعد الطلاق
10. مسابقات موسمية

ثانيا: الموافقة على البحث عن مقر جديد للجمعية وتكليف نائب رئيس المجلس بإنهاء كل المتطلبات.

ثالثا: الموافقة على التعاقد مع مكتب متخصص لرفع ملفات الحوكمة مع فريق العمل في الجمعية.

رابعا: الموافقة على استقطاب مدير تنفيذي للجمعية إن وجد من الكفاءات في هذا المجال وتفويض رئيس مجلس الإدارة

خامسا: الموافقة على تفويض رئيس الجمعية و نائبه على تحديثات حسابات الجمعية لدى البنوك.

سادسا: الموافقة على تفويض رئيس مجلس الإدارة أو من ينوبه على تمثيل الجمعية أمام المصالح الحكومية او الأهلية وغيرها.

سابعا: الموافقة على تسجيل الجمعية في التأمينات الاجتماعية وتفويض رئيس المجلس بذلك.

ثامنا: اعتماد السياسات و اللوائح التالية:

1. نظام الرقابة الداخلي.
2. سياسة تعارض المصالح.
3. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
4. سياسة خصوصية البيانات.
5. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
6. سياسة جمع التبرعات.
7. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
8. آلية للتأكد من استحقاق المستفيد.
9. آلية لإدارة المتطوعين.
10. لائحة الموارد البشرية.
11. الميثاق الأخلاقي.

12. مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
13. آلية تعيين المدير التنفيذي وشؤونه الوظيفية.
14. سياسة مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله.
15. دليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
16. الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به.
17. دليل إجراءات الإبلاغ عن الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
18. سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
19. لائحة الصلاحيات المالية للمجلس ولإدارة التنفيذية.
20. لائحة السياسات المالية.
21. دليل الإجراءات المالية.
22. إجراءات ملائمة للتعامل مع المقبوضات.
23. لائحة المشتريات والتعاقدات.
24. سياسة الصرف على البرامج والأنشطة.
25. سياسة الاستثمار والأوقاف.
26. سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع اخر.
27. سياسة صرف المساعدات.
28. لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
29. الية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب.
30. إجراءات فحص كافية لضمان معايير عالية عند توظيف منسوبيها.
31. لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
32. آلية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب.

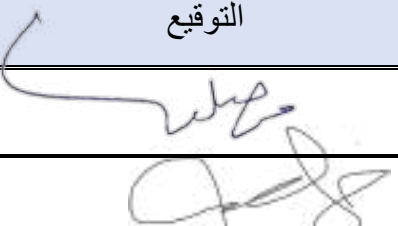
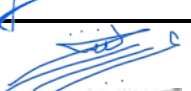
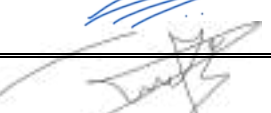
تاسعا: اعتماد قياس استبيانات الرضا التالية:

- 1- اعتماد استبيان قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية والتوصيات المذكورة في تقرير التغذية الراجعة، وتم تكليف الإدارة التنفيذية بنشر التغذية الراجعة وإرسالها للمعنيين من الاستبيان.
- 2- اعتماد استبيان قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية والتوصيات المذكورة في تقرير التغذية الراجعة، وتكليف الإدارة التنفيذية بنشر التغذية الراجعة وإرسالها للمعنيين من الاستبيان.
- 3- اعتماد استبيان قياس رضا موظفي الجمعية والتوصيات المذكورة في التغذية الراجعة، وتكليف الإدارة التنفيذية بنشر التغذية الراجعة بالموقع الإلكتروني وإرسالها للمعنيين من الاستبيان.

4- اعتماد استبيان قياس رضا متطوعي الجمعية والتوصيات المذكورة في التغذية الراجعة، وتكليف الإدارة التنفيذية بنشر التغذية الراجعة وإرسالها للمعنيين من الاستبيان.

عاشراً: اعتماد ورشة عمل مكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب ودراساتها بالاجتماع.
 الحادي عشر: اعتماد دورة مكافحة غسيل الاموال لأعضاء مجلس الإدارة.
 الثاني عشر: تفويض نائب رئيس الجمعية مسؤول التزام.
 الثالث عشر: موافقة مجلس الإدارة على فتح متجر الإلكتروني لجمع التبرعات وتفويض رئيس الجمعية بذلك.
 وقد انتهى الاجتماع في تمام الساعة (10:00 م) واللّه موفق، ،

هذا ما تم عرضه على المجلس ومناقشة الموافقة على ما فيه
 وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

م	الاسم	صفته بالمجلس	التوقيع
1.	محمد صالح الزبيدي	رئيس مجلس الادارة	
2.	احمد علي الخميس	نائب الرئيس	
3.	خالد عبدالرحمن الكناني	عضو	
4.	حامد علي المنتشري	عضو	
5.	حسن عبدالله الشهابي	عضو	
6.	عبد بلقاسم الفقيه	عضو	
7.	محمد إبراهيم الدعيس	عضو	

رئيس مجلس الإدارة

أ / محمد صالح الزبيدي