

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الطوال 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 وتأثيرات 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 .  
وتذكر جمعية البر الخيرية بمحافظة الطوال على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيد .

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 واتساع 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 والتاكيد 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 لارتفاع مستوى 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 الإلكتروني للجمعية

مناديب المكاتب الفرعية

## الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية  
خدمات البحث الاجتماعي  
سياسة الدعم للمستفيدين  
طلب دعم مستفيد

### التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 وإيصاله الجوانب التنظيمية له
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسئولة مباشرة عن صحة المعلومات
- التوسيع للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

### نموذج اعتماد من مجلس الادارة

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد :

فقد أطلاع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالطوال في اجتماعه ( ) رقم المنعقدة بتاريخ /٠٣/٢٠١٩/١١ الموافق /١٤٤١م علي سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بالطوال وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتقويض رئيس المجلس بمتابعة ذلك .

**نعلم الأطلاع واعتمد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد**

**وبالله التوفيق ،،،**

شئر مجلس الادارة  
عبد الله بن علي بن مكي

مكي عباس ناصر  
عبد العزيز علي كاظمي  
محمد عباس معمر

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الطوال 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 وتباعات 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 البر الخيرية بمحافظة الطوال على صياغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد .

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulات 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 واتساع 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتاكيد 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 النطوط

الموقع الإلكتروني للجمعية

مناديب المكاتب الفرعية

بسم الله الرحمن الرحيم الرقم :

التاريخ : ١٤٤١ / /



الموضوع : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بمحافظة الطوال  
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
مسجلة برقم ( ٥٥٦ )

## الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية  
خدمات البحث الاجتماعي  
سياسة الدعم للمستفيدين  
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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية له
- ❖ التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ❖ تقديم الخدمة اللازمة.

### نموذج اعتماد من مجلس الادارة

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد :

فقد اطلاع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالطوال في اجتماعه ( ) رقم المنعقدة بتاريخ ٠٣ / ١٤٤١ هـ الموافق ٢٠١٩/١١/ على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية البر الخيرية بالطوال وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتفوض رئيس المجلس بمتابعة ذلك .

**نعلم بذلك اعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد**

**وبالله التوفيق ،،،**

بسم الله الرحمن الرحيم  
عليه السلام والصلوة والسلام

مكي بن ناصر محمد  
مكي بن ناصر محمد  
عبد العزيز على طارى  
عبد العزيز على طارى  
خالد عبد الله محمد

## سياسة إدارة المتطوعين

### مقدمة

الغرض من هذه السياسة تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

### النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

### البيان

### أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملًا بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
  - لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
  - لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

### أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

### تلزם الجمعية وكل ما يتبعها على حدة بـ:

### حقوق المتطوع:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- اطلاعه بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
- عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسير الأعمال؛ على سبيل المثال

بسم الله الرحمن الرحيم الرقم :

التاريخ : ١٤٤١ / /

الموضوع : سياسة إدارة المتطوعين



المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بمحافظة الطوال  
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
مسجلة برقم (٥٥٦)

لا الحصر " تذاكر سفر أو مصروفات نثرية".

#### واجبات المتطوع:

- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحدها الجمعية.
- المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
- الالتزام بالعمل التطوعي كالالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- حسن التعامل مع الآخرين.
- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقيد بما ورد فيها.

ويشجع أولئك الذين يستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

#### نموذج اعتماد من مجلس الادارة

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد :

فقد اطلاع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالطوال في اجتماعه ( ) رقم المنعقدة بتاريخ ٠٣/٢٠١٩/١١ الموافق ١٤٤١م على سياسة إدارة المتطوعين بجمعية البر الخيرية بالطوال وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتقويض رئيس المجلس بمتابعة ذلك .

**تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد**

**وبالله التوفيق ،،،**

رئيس مجلس إدارة  
عليه مكتوب  
بخط يد

ميم على نادر  
عبد العزى على نادر  
محمد عبد الله محمد

## سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

### مقدمة

تعد سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب أحد الركائز الأساسية التي اتخذتها الجمعية في مجال الرقابة المالية وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م ٣١/١١ بتاريخ ١٤٣٣/٥/١١هـ، ولائحته التنفيذية وجميع التعديلات اللاحقة ليتوافق مع هذه السياسة.

### النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية وتطوعية في الجمعية.

### البيان

طرق الوقائية التي اتخذتها الجمعية في سبيل مكافحة عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب:

١. تحديد وفهم وتقييم لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي تتعرض لها الجمعية.
٢. اتخاذ قرارات مبررة في شأن الحد من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالمنتجات والخدمات.
٣. تعزيز برامج بناء القدرات والتدريب رفع كفاءة العاملين بما يتلاءم مع نوعية الأعمال في الجمعية في مجال المكافحة.
٤. رفع كفاءة القنوات المستخدمة للمكافحة وتحسين جودة التعرف على العملاء

## إجراءات العناية الواجبة

٥. توفير الأدوات اللازمة التي تساعده على رفع جودة وفاعلية الأعمال في الجمعية.
٦. إقامة برامج توعوية لرفع مستوى الوعي لدى العاملين في الجمعية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
٧. الاعتماد على القنوات المالية غير النقدية والاستفادة من مميزاتها للتقليل من استخدام النقد في المصرفوفات.
٨. التعرف على المستفيد الحقيقي ذو الصفة الطبيعية أو الاعتبارية في التبادل المالي.
٩. السعي في إيجاد عمليات ربط الكتروني مع الجهات ذات العلاقة للمساهمة في التأكيد من هوية الأشخاص والمبالغ المشتبه بها.

## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة المالية نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

وتحرص الجمعية حال التعاقد مع متعاونين على التأكيد من إتباعهم والالتزام بقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ) في دورته ( ) هذه السياسة في ٠٠٠٠/٠٠٠٠ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات قواعد السلوك الموضوقة سابقاً.