

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية في مركز المرقبان
Social Development Association in Al Margban Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية الإقطاع غير الربحي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

بنك الرياض
Al Rajhi Bank

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية مركز المرقبان
Social Development Association in Almarqab Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية التنمية الأهلية بالمرقبان 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 المتفاعدين 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 جمعية البر الخيرية بالمرقبان 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 ياتقان 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 قرطلا نود الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

■ تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة نود عناء ومشقة .

■ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية 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، وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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 .

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية في مركز المرقبان
Social Development Association in Almarqab Center

مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
تقدم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- 1/ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- 2/ تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 3/ 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 .
- 4/ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- 5/ 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 التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- الأدوات المتاحة لمشرف وحدة خدمة وتأهيل المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الاهلية في مركز المرقبان
Social Development Association in Almarqab Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :

- 1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- 2- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- 3- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- 4- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- 5- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- 6- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- 7- تقديم الخدمة اللازمة.

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971



0552044752



Gm8tanm8almargban@hotmail.com



SA2480000 270608010155193

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية مركز المرقبان
Social Development Association in Almarqaban Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتوعية المجتمعية غير الربحي

تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم
(2) لعام 2024م المنعقدة بتاريخ 2024/02/29م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	عبد الله حسين حسن الذبياني	رئيس مجلس الادارة	
2	صالح نميس عبد الله الذبياني	نائب رئيس مجلس الادارة	
3	حمدان حسين حسن الذبياني	عضو	
4	على راشد بسيس الذبياني	عضو	
5	نايف عبيد جمعان الذبياني	عضو	
6	حامد محيسن ابراهيم الذبياني	مدير تنفيذي	

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193



الملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الاهلية بالمركز
Social Development Association in Almerqaban Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي

الرقم :
التاريخ : / / 20م

موضوع الاجتماع	محضر اجتماع
1/ مناقشة التعاميم الواردة من مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	شهر فبراير 2024م
2/ مناقشة السياسات واللوائح التي تم تحديثها	

مكان الاجتماع	جمعية التنمية الاهلية بالمركز	الخميس 2024/02/29م	وقت بداية الاجتماع	الخامسة مساء
المشاركون	الاسم	الصفة		
	1 عبدالله حسين حسن الذبياني	رئيس المجلس		
	2 صالح نميس عبدالله الذبياني	نائب الرئيس		
	3 نايف عبيد جمعان الذبياني	عضو		
	4 حمدان حسين حسن الذبياني	عضو		
5 على راشد بسيس الذبياني	عضو			

م	اسم السياسة او اللائحة	م	اسم السياسة او اللائحة	م	اسم السياسة او اللائحة
1	الرد علي التعاميم الواردة من مركز التنمية الاجتماعية بمكة المكرمة والمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي				
	الموافقة على السياسات واللوائح التالية:				
1	سياسة تعارض المصالح	6	سياسة الاستثمار		
2	سياسة صرف المساعدات	7	سياسة تملك الحقوق الفكرية		
3	سياسة جمع التبرعات	8	سياسة الشراء والتخزين		
4	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	9	سياسة خصوصية البيانات		
5	سياسة الاستبدال والاسترجاع	10	دليل سياسات وإجراءات التطوع		



أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193

الرقم :
التاريخ : / / 20م



المنطقة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية في مركز المرقبان
Social Development Association in Almarqab Center
مسجلة برقم 4060
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي

م	اسم السياسة او اللانحة	م	اسم السياسة او اللانحة
11	لائحة ادوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	31	سياسة التعامل مع المقبوضات
12	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	32	سياسة إدارة المخاطر
13	سياسة آلية الرقابة والاشراف على الجمعية	33	لائحة وآلية التحقق لوصول التبرع للمستفيد
14	سياسة الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	34	آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
15	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة	35	لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
16	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل جرائم الإرهاب	36	لائحة تعيين المدير التنفيذي
17	سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	37	لائحة شراء الأصول
18	سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية	38	آلية استرداد التبرع للمتعبر
19	سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة	39	لائحة العمل التطوعية
20	سياسة تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة	40	لائحة نظام الرقابة الداخلية
21	الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به	41	لائحة حفظ الوثائق والسجلات اللانحة الداخلية
22	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية	42	الميثاق الأخلاقي
23	الدليل التعرف الأعضاء المجلس الجديد لعمل الجمعية	43	لائحة قبول أعضاء الجمعية العمومية
24	سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر	44	سياسة قواعد السلوك
25	لائحة الموارد البشرية	45	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واناؤها
26	دليل مؤشرات وإجراءات غسل الأموال وتمويل الارهاب	46	لائحة الصلاحيات المالية
27	سياسة الوقاية من غسل الأموال وجرائم الإرهاب	47	لائحة احتياجات المستفيدين
28	لائحة لجنة الترشيحات والمكافآت	48	سياسة وإجراءات مكافحة تمويل الإرهاب وغسل الاموال
29	سياسة المكافآت والامتيازات	49	سياسات وإجراءات فحص العاملين بالجمعية
30	لائحة قبول أعضاء الجمعية العمومية		

أضم - مركز المرقبان - ص.ب 17 الرمز البريدي 21971

0552044752

Gm8tanm8almargban@hotmail.com

SA2480000 270608010155193



