



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية نعمة لإعادة التدوير





جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
3	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
3	اعتماد مجلس الإدارة





تمهيد :-

تضع جمعية نعمة لإعادة التدوير 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 باتقان 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 و تقديرًا 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 6. 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 تقدمه من خدمات.
- 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.
- 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناذيب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم 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 و إيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب 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 عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (8) في دورته الأولى هذه السياسة في تاريخ 18/03/2025 . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.





محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (8)

انه في يوم الثلاثاء 18/09/1446 هـ الموافق 18/03/2025م الساعة 11:10 صباحا بقاعة الاجتماعات بمقر الجمعية عقد اجتماع مجلس الإدارة وذلك لمناقشة جدول الأعمال التالي:-

1. تعيين مراجع داخلي ومسؤول التزام
2. مناقشة الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية
3. مناقشة نظام الرقابة الداخلي
4. مناقشة سياسة تعارض المصالح
5. مناقشة سياسة خصوصية البيانات
6. مناقشة سياسة جمع التبرعات
7. مناقشة سياسة إدارة المتطوعين
8. مناقشة لائحة الموارد البشرية
9. مناقشة لائحة تعيين المدير التنفيذي
10. سياسة المكافآت والامتيازات
11. مناقشة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
12. مناقشة لائحة السياسات المالية
13. مناقشة سياسة الصرف على البرامج والأنشطة
14. مناقشة لائحة المشتريات
15. مناقشة سياسة التعامل مع المقبوضات
16. مناقشة سياسة الاستثمار
17. مناقشة لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
18. مناقشة مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
19. مناقشة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
20. مناقشة سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتباعها
21. مناقشة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات
22. مناقشة لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
23. مناقشة دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة
24. مناقشة سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب
25. مناقشة دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
26. مناقشة دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
27. مناقشة تقرير قياس الرضا لعام 2024م

وكانت القرارات والتوصيات كالتالي :

1. تعيين الأستاذ : عبدالرحمن محمد الفهمي مراجع داخلي ومسؤول الالتزام
2. اعتماد الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية
3. اعتماد نظام الرقابة الداخلي
4. اعتماد سياسة تعارض المصالح
5. اعتماد سياسة خصوصية البيانات
6. اعتماد سياسة جمع التبرعات
7. اعتماد سياسة إدارة المتطوعين
8. اعتماد لائحة الموارد البشرية
9. اعتماد لائحة تعيين المدير التنفيذي
10. سياسة المكافآت والامتيازات
11. اعتماد تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة والتوجيه بالعمل وفق التدابير الوقائية المرفقة مع تقييم المخاطر وتكليف المدير التنفيذي بإعداد ورش عمل لرفع الوعي لدى العاملين ورفع تقارير دورية.
12. اعتماد لائحة السياسات المالية
13. اعتماد سياسة الصرف على البرامج والأنشطة
14. اعتماد لائحة المشتريات
15. اعتماد سياسة التعامل مع المقبوضات
16. اعتماد سياسة الاستثمار
17. اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
18. اعتماد مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
19. اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
20. اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتباعها
21. اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات
22. اعتماد لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
23. اعتماد دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة
24. اعتماد سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب
25. اعتماد دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
26. اعتماد دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب





27. تمت مناقشة قياس الرضا وبوصي المجلس بالعمل على إعداد

خطة لتحسين الرضا والرفع بها للمجلس لمناقشتها واعتما

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	محمد يحيى حسن الزهراني	رئيس مجلس الإدارة	
٢	حسن يحيى حسن الزهراني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	سعدية أحمد حسن الزهراني	عضو	
٤	سهى معيض عبدالله الزهراني	عضو	
٥	عبدالرحمن محمد حسينان الفهمي	عضو	



الصفحة ٥