



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالمعابدة

## سياسة تنظيم العلاقة مع المسنفدين ولاية اسنحاق المسنفدين لخدمات الجمعية

## تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة بمكة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مسنفدين 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 المسنفدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المسنفيد.

## الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمسنفدين 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 المسنفيد.

## الأهداف التفصيلية

تقدير حاجة المسنفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

١: تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المسنفيد .

٢: تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المسنفدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

٣: تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .

٤: التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

٥: زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

٦: والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

## • القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين :

١ - المقابلة.

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-وسائل التواصل الاجتماعي.

٤-الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦-خدمة التطوع.

٧-الموقع الالكتروني للجمعية.

٨-منايب المكاتب الفرعية.

## • الأدوات المتاحة لموظف علاقات المسنفين للتواصل مع المسنفين:

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- دليل سياسة الدعم للمسنفين .
- طلب دعم مسنفين .

## • ويتم التعامل مع المسنفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته

### بالشكل التالي:

- استقبال المسنفيد 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 للمسنفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمسنفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

## آلية استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام :

١- البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن أسبوع عمل .

٢- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) وشروط القبول والتسجيل في البرنامج ، وذلك عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل إقامة الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل . ويتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في البرنامج متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الإجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

٣- البرامج التي تستقطب المتطوعين :

ويتم فيها تحديد الفرص التطوعية ونشرها في (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) ، ويتم بعدها التواصل مع المتطوعين المسجلين في الفرصة وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية حسب سياسة التطوع المعتمدة .

٤- الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية :

ويتم فيها تحديد الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية المتاحة للمستفيدين عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية متضمنة توصيف الخدمة وآلية طلبها.

يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية وتوفيرها للمستفيدين حضورياً في مقر الجمعية أو إلكترونياً عبر وسائل التواصل المختلفة.

## توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق الآتي :

١- كشوف الحضور للبرامج ٢- التحويل البنكي ٣- سندات القبض والصرف

٤- قياس نسبة الرضا لدى المستفيدين ٥- التوثيق الرقمي لفعاليات البرامج المقامة .

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية استحقاق المستفيدين للخدمات بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بدورته الأولى ورقم (٤٧) المنعقد بتاريخ ٢٣/٠٥/١٤٤٥هـ



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالمعابدة

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالمعابدة بمكة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم 3203

## محضر اجتماع

# مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة

رقم الاجتماع: ٤٧

اليوم: الخميس

التاريخ: ١٤٤٥/٠٥/٢٣ هـ

الموافق: ٢٠٢٣ / ١٢ / ٠٧ م



مكة المكرمة - حي العدل - مقابل جامع الملك عبدالعزيز تليفاكس: 012/5700009

الحساب العام: 999992 11 6080 141 838 0000 SA الجوال: 0551060701

البريد الإلكتروني: info@dcm.org.sa المتجر الإلكتروني: dcm.org.sa

## محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٤٧ )

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه محمد الأمين ... وبعد

بعون الله وتوفيقه تم عقد اجتماع لأعضاء مجلس إدارة الجمعية وفيما يلي تفاصيله:

رقم الاجتماع	اليوم	الساعة	التاريخ	الموافق
٤٧	الخميس	٣٠:٠٨ م	٢٣/٠٥/١٤٤٥هـ	٠٧/١٢/٢٠٢٣ م

وذلك لـ: -

استعراض واعتماد اللوائح والسياسات والإجراءات التنظيمية للجمعية

### القرارات والتوصيات:

استعرض المجلس تقارير المراجع الداخلي فيما يخص اللوائح والسياسات والإجراءات التي يجب اعتمادها لتنظيم عمل الجمعية وحوكمتها وقرر ما يلي:

رقم القرار	موضوع القرار
١	اعتماد سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية
٢	اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٣	اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
٤	اعتماد سياسة خصوصية البيانات
٥	اعتماد سياسة جمع التبرعات
٦	اعتماد سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية
٧	اعتماد سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
٨	اعتماد سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
٩	اعتماد سياسة قواعد السلوك
١٠	اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
١١	اعتماد آلية إدارة المتطوعين
١٢	اعتماد مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
١٣	اعتماد إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
١٤	اعتماد لائحة الموارد البشرية ( النظام الداخلي )
١٥	اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للمجلس
١٦	اعتماد آلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية
١٧	اعتماد تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة للجمعية
١٨	اعتماد نظام الرقابة الداخلي ومراجعة أوامر الصرف للجمعية
١٩	اعتماد لائحة السياسة المالية
٢٠	اعتماد دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
٢١	اعتماد سياسة الاستثمار
٢٢	اعتماد آلية استرداد التبرع للمتبرع
٢٣	اعتماد سياسة الاستبدال والإرجاع الخاصة بالتبرعات
٢٤	اعتماد سياسة صرف المساعدات

القرارات





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

اعتماد سياسة إدارة المخاطر	٢٥
اعتماد سياسات وإجراءات تتعلق بالإبلاغ عن المعاملات المشتبه بها بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.	٢٦
اعتماد لائحة صلاحيات مالية للمجلس والصلاحيات الممنوحة من المجلس للإدارة التنفيذية.	٢٧
اعتماد سياسات وإجراءات تتعلق بحفظ السجلات.	٢٨
اعتماد لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية.	٢٩
اعتماد سياسة إعادة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر.	٣٠
اعتماد سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله.	٣١
اعتماد لائحة المشتريات.	٣٢
اعتماد سياسة الصرف للبرامج والأنشطة.	٣٣
اعتماد لائحة شراء الأصول.	٣٤
اعتماد لائحة اختيار المستفيدين.	٣٥
اعتماد لائحة وإجراءات التعاقد والمشتريات.	٣٦
اعتماد لائحة متابعة النقد من المتبرع الى المستفيد.	٣٧
اعتماد لائحة وإجراءات شراء الأصول.	٣٨
اعتماد إجراءات التعامل مع المقبوضات.	٣٩
تكليف المدير التنفيذي للجمعية بتعميم اللوائح والسياسات والإجراءات لجميع المعنيين، ومراجعتها وتحديثها باستمرار حسب ما تقتضيه مصلحة الجمعية.	٤٠

وبالله التوفيق





جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالمعابدة

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالمعابدة بمكة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم 3203

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

وعلى ذلك جرى توقيع كل من:-

م	الاسم	عمله بالجمعية	حاضر	لم يحضر		التوقيع
				اعتذر	لم يعتذر	
١	د. محمد بن سراج الناصري	الرئيس	✓			
٢	أحمد بن حربي المطري	نائب الرئيس	✓			
٣	محمد بن جابر حكمي	المسؤول المالي	✓			
٤	د. صالح بن عبد الرحمن الغامدي	عضو	✓			
٥	عبد الله بن محمد الزهراني	عضو	✓			

وقد اعتبر الاجتماع صحيحاً لحضور (٥) أعضاء من أصل ٥ أعضاء لمجلس الإدارة.

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.



مكة المكرمة - حي العدل - مقابل جامع الملك عبدالعزيز    تليفون: 012/5700009  
الحساب العام: 999992 11 6080 141 838 0000 SA    الجوال: 0551060701  
البريد الإلكتروني: info@dcm.org.sa    المتجر الإلكتروني: dcm.org.sa