

**سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في
جمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة
بمحافظة شقراء**

تمهيد

تضع جمعية قادرين للأشخاص ذوي الإعاقة بمحافظة شقراء 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 جمعية قادرين للأشخاص ذوي الإعاقة بمحافظة شقراء 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 بإتقان وسرعة وجود 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 ووصولهم 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 وانتماء 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 والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
 - 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:

- ١ قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط الكترونية).
- ٢ زيارة الجمعية.
- ٣ الاتصالات الهاتفية.
- ٤ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٥ الخطابات.
- ٦ البريد الإلكتروني للجمعية.
- ٧ الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١ اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢ اللائحة الإدارية للجمعية.
- ٣ اللائحة المالية للجمعية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته


بالشكل التالي:

- ١ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢ المشاركة في البرامج والأنشطة والدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٣ الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤ تقديم الخدمة اللازمة.
- ٥ مناقشة الإشكالات التي لها صفة العمومية في مجلس الإدارة ووضع الحلول المناسبة.
- ٦ التعديل في الخدمات والبرامج بما يتناسب مع أوقات وظروف المستفيدين وبما لا يتعارض مع أنظمة ولوائح الجمعية.
- ٧ قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.

الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة بمحافظة شقراء في اجتماعه رقم (٢) وتاريخ (٠٤/٠٢/١٤٤٤هـ) الموافق (٢٠٢٢/٠٨/٣١م) على لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في الجمعية - وقرر اعتمادها والعمل بموجبها، وتعتبر نافذة من تاريخها وتعمم على جميع منسوبي الجمعية وفروعها للعلم والعمل بها.

أعضاء المجلس

| م | الاسم | العمل | التوقيع |
|---|--|----------------|---|
| ١ | الأستاذ/ عادل بن فيحان بن عياد العتيبي | رئيس المجلس |  |
| ٢ | الأستاذ/ سعد بن محمد بن مهنا المهنا | نائب الرئيس |  |
| ٣ | الأستاذ/ علي بن عبد العزيز بن عبد الرحمن السبيعي | المسؤول المالي |  |
| ٤ | الدكتور/ محمد بن عبد الله بن إبراهيم الشريم | عضو |  |
| ٥ | الأستاذ/ رائد بن عبد المحسن بن علي الصعب | عضو |  |
| ٦ | الأستاذ/ مشعل بن سعود بن عبيد العتيبي | عضو |  |
| ٧ | الأستاذ/ أحمد بن ضيف الله بن شمروخ العتيبي | عضو |  |

اليوم : الجمعة
التاريخ : ٢٠٢٤/٠١/٠٥ م

الساعة : ٤ عصرا إلى ٥:٣٠

المكان : مقر الجمعية

| محضر اجتماع جمعية قادرون : | | رقم الاجتماع (١) |
|----------------------------|--|--------------------|
| المدة | محاوِر الاجتماع | |
| ٢٠ | مناقشة طلب اعتماد اللوائح والسياسات والأنظمة الخاصة بجمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة بمحافظة شقراء. | ١ |
| ١٥ | خطة برامج وأنشطة الجمعية لعام ٢٠٢٤ م | ٢ |
| ١٠ | عرض إنجازات الجمعية للعام ٢٠٢٣. | ٣ |
| ١٠ | اعتماد شيكات ٢٠٢٣ | ٤ |
| ١٠ | عرض التقرير المالي للربع الرابع ٢٠٢٣ | ٥ |
| ٥ | الموافقة على صرف سلفة نثرية بمبلغ: (١٥,٠٠٠) خمسة عشر ألف ريال لتسيير مصاريف الجمعية | ٦ |
| ٢٠ | اعتماد لجنة تنفيذية | ٧ |
| ١٥ | اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية | ٨ |
| ٥ | تحديث بيانات المفوضين على الحسابات البنكية | ٩ |
| ١٠ | توظيف عدد ٣ موظفين في الجمعية لتسيير أعمال الجمعية | ١٠ |
| | عرض نتائج تقييم إدارة المخاطر | ١١ |

| لماذا | نُفذ أو لا | المدة | المنفذ | توصيات الاجتماع |
|-------|------------|-------|--------|--|
| | | | | <p>حيث تم مناقشة طلب اعتماد وتحديث اللوائح والسياسات الخاصة بالجمعية ووافق المجلس بالإجماع على اعتماد كافة اللوائح والسياسات وهي على النحو التالي:</p> <p>أولاً: السياسات:</p> <ol style="list-style-type: none">١ دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية.٢ سياسة إدارة المتطوعين٣ سياسة إدارة المخاطر٤ سياسة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر٥ سياسة استرداد مبلغ التبرع٦ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات٧ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها٨ سياسة وإجراءات الاستثمار٩ سياسة الرقابة الداخلية للجمعية١٠ سياسة الاشتباه والمؤشرات الدالة على وجود شبهة في عمليات غسل الأموال.١١ سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة.١٢ سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة |

اليوم : الجمعة

التاريخ : ٢٠٢٤/٠١/٠٥ م

الساعة : ٤ عصرا إلى ٥:٣٠

المكان : مقر الجمعية



جمعية قادرون للأشخاص ذوي الإعاقة

رقم (١١٠٧)

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | ١٣ سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب |
| | | | | ١٤ سياسة تعارض المصالح |
| | | | | ١٥ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم |
| | | | | ١٦ سياسة جمع التبرعات |
| | | | | ١٧ سياسة خصوصية البيانات |
| | | | | ١٨ سياسة قواعد السلوك |
| | | | | ١٩ سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية |
| | | | | ٢٠ سياسة الصرف للبرامج والأنشطة |
| | | | | ٢١ سياسة إنشاء الفروع |
| | | | | ٢٢ سياسة صرف المساعدات |
| | | | | ٢٣ سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها |
| | | | | ٢٤ سياسة الية إدارة المتطوعين |
| | | | | ٢٥ سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات |
| | | | | ٢٦ لائحة أدوار مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب |
| | | | | ٢٧ الية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات لمكافحة تمويل الإرهاب |
| | | | | ٢٨ لائحة إجراءات فحص لضمان معايير عالية عند التوظيف |
| | | | | ثانيا : اللوائح: |
| | | | | ١ لائحة الموارد البشرية |
| | | | | ٢ اللائحة المالية |
| | | | | ٣ لائحة صلاحيات واختصاصات المشرف المالي |
| | | | | ٤ لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي |
| | | | | ٥ لائحة الصلاحيات المالية والإدارية |
| | | | | ٦ لائحة المشتريات |
| | | | | ٧ لائحة إجراءات التعامل مع المقبوضات |
| | | | | ٨ لائحة آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في الجمعية |
| | | | | ٩ لائحة آلية إدارة طلبات العضوية |
| | | | | ١٠ لائحة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة في الجمعية |
| | | | | ١١ الدليل التعريفي لمجلس الإدارة |
| | | | | ١٢ الإجراءات في حالة الاشتباه بغسيل الأموال |
| | | | | ١٣ الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد بعمل الجمعية |
| | | | | ١٤ الوصف الوظيفي للجمعية. |
| | | | | ١٥ الميثاق الأخلاقي للجمعية. |
| | | | | ١٦ لائحة وإجراءات تتبع النقد من المتبرع للمستفيد |
| | | | | ١٧ لائحة إجراءات اختيار المستفيد |
| | | | | ١٨ لائحة توجيه مبلغ المتبرع الى مشروع اخر |

اليوم : الجمعة

التاريخ : ٢٠٢٤/٠١/٠٥ م

الساعة : ٤ عصراً إلى ٥:٣٠

المكان : مقر الجمعية



جمعية قادرين للأشخاص ذوي الإعاقة

رقم (١١٠٧)

| | |
|----|--|
| ٢ | أقر المجلس اعتماد البرامج والأنشطة للجمعية لعام ٢٠٢٤ م. |
| ٣ | أشاد المجلس بالإنجازات المحققة لعام ٢٠٢٣ بما في ذلك البرامج المنفذه وهي (جهازي + صيانتني + جهازك عطاء) وكذلك الإيرادات الواردة للجمعية |
| ٤ | تم اعتماد جميع الشيكات المصدرة لعام ٢٠٢٣ والتي تم صرفها لتنفيذ برامج الجمعية بالإضافة لبعض المصروفات التشغيلية حسب بيانها المرفق. |
| ٥ | اعتماد التقرير المالي للربع الرابع ٢٠٢٣ |
| ٦ | الموافقة على صرف سلفة نثرية بشيك رقم: (٠٠٠٠٠٨٠) وتاريخ: ٢٠٢٤/٠١/٠٤م وذلك لتسيير المصاريف العمومية والإدارية ومصاريف أنشطة الجمعية. |
| ٧ | الموافقة على اعتماد اللجنة التنفيذية للجمعية بعضوية كل من: ١- الأستاذ/ عبدالعزيز عبدالله البخيتي - رئيساً. ٢- الأستاذ/ رائد بن عبد المحسن الصعب - عضواً ٣- الأستاذ/ وليد بن عبدالله الشهيبي - عضواً ٤- الأستاذ/ عادل بن فيحان العتيبي - عضواً ٥- الأستاذ/ عادل عبد العزيز العيد - عضو مستقل |
| ٨ | الموافقة على اعتماد الهيكل الوظيفي والتنظيمي للجمعية حسب المرفق. |
| ٩ | الموافقة على تحديث المفوضين على الحسابات البنكية حسب توجيه المركز الوطني. |
| ١٠ | الموافقة على البدء في توظيف موظفين جدد بالجمعية وعددهم ٣ لتسيير أعمال الجمعية الفترة القادمة |
| ١١ | تم استعراض نتائج تقييم إدارة المخاطر وتم الموافقة على التوصيات المرفقة |

التوقيع على المحضر

| الحضور : | | | |
|---|----------------------------|--|----------------------------|
| التوقيع | الاسم | التوقيع | الاسم |
|  | د / عبدالله إبراهيم المقحم |  | عبدالرحمن عبدالعزيز المنيع |
|  | ياسر علي العطني |  | عبدالعزيز عبدالله البخيتي |
|  | دلال عبدالرحمن العمران |  | عبدالله علي الجلي |
|  | |  | رائد عبد المحسن الصعب |
| | الاسم : وليد الشهيب | التوقيع : | مقرر الاجتماع |
| | لم يحدد | | الاجتماع التالي |
|  | التوقيع : | الاسم : عبدالرحمن بن عبدالعزيز المنيع | اعتماد الرئيس |

