

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

تضع جمعية رعاية الأيتام بطريف 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 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 رعاية الأيتام بطريف 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 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 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 :
١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

الحساب البنكي : حساب مصرف الراجحي (العام) 0536410005 0146521909 @aytam_turaif

0536410005 0146521909 @aytam_turaif

المملكة العربية السعودية - الحدود الشمالية- طريف

aytamturaif@gmail.com

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. 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.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. 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. المقابلة
 ٢. الاتصالات الهاتفية
 ٣. وسائل التواصل الاجتماعي
 ٤. الخطابات
 ٥. خدمات طلب المساعدة
 ٦. خدمة التطوع
 ٧. الموقع الالكتروني للجمعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم

الحساب البنكي : حساب مصرف الراجحي (العام) 0536410005 - 0146521909 @aytam_turaif SA028000015560801119990

0536410005 - 0146521909 @aytam_turaif

المملكة العربية السعودية - الحدود الشمالية- طريف

aytamturaif@gmail.com



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

المراجع : تم اعتماد هذه السياسة بمجلس الإدارة رقم (١) المنعقد بتاريخ ٢٠٢١/٠٢/٠٣ م

جمعية رعاية الأيتام بطريف

Charity Committee for Orphans Care in Turaif

الحساب البنكي : حساب مصرف الراجحي (العام) SA0280000155608011119990

0536410005 0146521909 @daytam_turaif

المملكة العربية السعودية - الحدود الشمالية-طريف

aytamturaif@gmail.com



محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١)

الحمد لله وحده و الصلاة و السلام على من لا نبى بعده أما بعد :

إنه في يوم الاربعاء الموافق ٢٠٢١/٠٢/٠٣ م في تمام الساعة ٦:٣٠ م تم عقد

اجتماع مجلس الإدارة برئاسة رئيس مجلس الإدارة الاستاذ / ثاني بن مسهوج العنزي وبحضور كلا من :

م	الاسم	الصفة	التوقيع	ملحوظات
١	ثاني مسهوج العنزي	رئيس مجلس الإدارة		
٢	محمد سالم الرويلي	نائب الرئيس		
٣	محمد جويعد الرويلي	المشرف المالي		
٤	طلال لهيلم العنزي	عضو		
٥	صلاح ناصر الرويلي	عضو		
٦	طارق سليمان الحازمي	عضو		
٧	محمد حجي الشمري	عضو		

لمناقشة الأعمال التالية :

١. اقامة دورات تدريبية لطلاب وطالبات المستفيدين لدى الجمعية
٢. تعيين الاستاذ ساجر خيران الرويلي مشرف مشاريع لدى الجمعية
٣. الاطلاع على سياسة تعارض المصالح
٤. الاطلاع على سياسة خصوصية البيانات
٥. الاطلاع على سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٦. الاطلاع على سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها
٧. الاطلاع على سياسة جمع التبرعات
٨. الاطلاع على الية ادارة المتطوعين
٩. الاطلاع على إجراءات الوقاية من عمليات غسيل الاموال وجرائم تمويل الارهاب



١٠. الاطلاع على مؤشرات الاشتباه بعمليات غسيل الاموال وجرائم تمويل الارهاب .
 ١١. الاطلاع على سياسة صرف المساعدات .
 ١٢. الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
 ١٣. الاطلاع على سياسة ادارة المخاطر.
 ١٤. الاطلاع على سياسة مصفوفة الصلاحيات.
 ١٥. الاطلاع على سياسة الخصوصية والاسترداد والشروط والاحكام
 ١٦. الاطلاع على سياسة التعامل مع الشركاء.
 ١٧. الاطلاع على سياسة المشتريات
 ١٨. الاطلاع على سياسة الصرف للبرامج والانشطة والمصروفات العمومية
 ١٩. الاطلاع على سياسة الية الرقابة على المنظمة.
 ٢٠. الاطلاع على سياسة الاستثمار
 ٢١. الاطلاع على اللانحة التنظيمية للعمل.
 ٢٢. الاطلاع على سياسة قواعد السلوك.
 ٢٣. الاطلاع على اللانحة المالية.
 ٢٤. الاطلاع على صلاحيات مجلس الادارة
 ٢٥. الاطلاع على مهام المشرف المالي
 ٢٦. انشاء ادارة التدريب والتطوير والجودة وتعيين الاستاذ محمد سعد جمعة مشرفاً عليها .
 ٢٧. تعيين الاستاذ سامي محمد نزال الرويلي مديراً للعلاقات العامة والإعلام بالجمعية (متطوعاً).
 ٢٨. استلام مبنى من الاسكان مكون من ٦ شقق وتوزيعها على مستفيدين الجمعية .
 ٢٩. الاطلاع على الموازنة المالية ٢٠١٩م والخطة التشغيلية لعام ٢٠٢١م.
- والله ولي التوفيق..



الرقم:

التاريخ: / / ٢٠٢٠م

المرفقات:

وفي بداية الاجتماع :

رحب رئيس مجلس الإدارة الأستاذ / ثاني بن مسهوج الغنزي وبدأ الاجتماع في تمام الساعة ٣:٣٠ م وبدأ مناقشة دول الأعمال :

وبعد مناقشة جدول الأعمال اتخذ المجلس القرارات التالية :

١. الموافقة على إقامة دورات تدريبية لطلاب وطالبات المستفيدين لدى الجمعية
٢. الموافقة على تعيين الأستاذ ساجر خيران الرويلي مشرف مشاريع لدى الجمعية
٣. الموافقة على سياسة تعارض المصالح
٤. الموافقة على سياسة خصوصية البيانات
٥. الموافقة على سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٦. الموافقة على سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها
٧. الموافقة على سياسة جمع التبرعات
٨. الموافقة على آلية إدارة المتطوعين
٩. الموافقة على إجراءات الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
١٠. الموافقة على مؤشرات الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
١١. الموافقة على سياسة صرف المساعدات .
١٢. الموافقة على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
١٣. الموافقة على سياسة إدارة المخاطر.
١٤. الموافقة على سياسة مصفوفة الصلاحيات.
١٥. الاطلاع على سياسة الخصوصية والاسترداد والشروط والاحكام
١٦. الموافقة على سياسة التعامل مع الشركاء.
١٧. الموافقة على لائحة المشتريات
١٨. الموافقة على سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات العمومية
١٩. الموافقة على سياسة آلية الرقابة على المنظمة.



الرقم:

التاريخ: / / ٢٠٢٠م

المرفقات:

٢٠. الموافقة على سياسة الاستثمار

٢١. الموافقة على اللائحة التنظيمية للعمل.

٢٢. الموافقة على سياسة قواعد السلوك.

٢٣. الموافقة على اللائحة المالية.

٢٤. الموافقة على صلاحيات مجلس الإدارة

٢٥. الموافقة على مهام المشرف المالي

٢٦. الموافقة على انشاء ادارة التدريب والتطوير والجودة وتعيين الاستاذ محمد سعد جمعة مشرفاً عليها .

٢٧. الموافقة على الموافقة على تعيين الاستاذ سامي محمد نزال الرويلي مديراً للعلاقات العامة والإعلام بالجمعية (متطوعاً).

٢٨. استلام مبنى من الاسكان مكون من ٦ شقق وتوزيعها على مستفيدين الجمعية .

٢٢- الموافقة على الموازنة المالية ٢٠١٩م والخطة التشغيلية لعام ٢٠٢١م.

م	الاسم	الصفة	التوقيع	ملحوظات
١	ثاني مسهوج العنزي	رئيس مجلس الإدارة		
٢	محمد سالم الرويلي	نائب الرئيس		
٣	محمد جويعد الرويلي	المشرف المالي		
٤	طلال لهيلم العنزي	عضو		
٥	صلاح ناصر الرويلي	عضو		
٦	طارق سليمان الحازمي	عضو		
٧	محمد حجي الشمري	عضو		

والله ولي التوفيق...