التـــاريخ: / / ١٤هـ

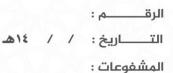
المشفوعات :



وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

جمعية الدعوة والإرشاد بثلاثاء بني عيسى

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية الدعوة والإرشاء وتوعية الجاليات بثلاثاء بني عيسي







تمهید:-

تضع جمعية الدعوة والإرشاء وتوعية الجاليات بثلاثاء بني عيسى 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 الاداء , 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 علها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:-

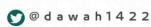
تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف, والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

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 ٢.











التاريخ: / / ١٤هـ المشفوعات:





تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته ٤.

التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

زبادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير ٦. 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 أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

ابتكار مفاهيم وتقنيات إداربة 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 أراء المستفيدين



المشفوعات :



وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

جمعية الدعوة والإرشاد بثلاثاء بني عيسى

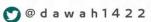
## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ١ المقابلة. ١.
- ٢-الاتصالات الهاتفية.
- ٣-وسائل التواصل الاجتماعي. ۲.
  - ٤-الخطابات. ٣.
  - ٥-خدمات طلب المساعدة.
    - ٦-خدمة التطوع. ٤.
- ٧-الموقع الالكتروني للجمعية. .0
  - ٨-مناديب المكاتب الفرعية. ٦.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية ١٠٠
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين ٣.
  - طلب دعم مستفید ٤.











التاريخ: / / ١٤هـ المشفوعات:





ترخیص رقم (۳۰٤۸)

وبتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستوبات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

تقديم الخدمة اللازمة. . Y

التعريفات

الجمعية: جمعية الدعوة والإرشاء وتوعية الجاليات بثلاثاء بني عيسي

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.







جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

التاريخ: / / ١٤هـ المشفوعات:

جمعية الدعوة والإرشاد بثلاثاء بني عيسى

### آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، وبتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدنى.

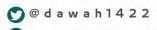
الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.

الزبارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

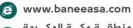
تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

#### الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.











التاريخ: / / ١٤هـ المشفوعات:





ترخیص رقم (۳۰٤۸)

المعايير المهنية المعتمدة.

إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، وببلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخ<mark>دمة</mark>

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

آلية الفحص الإداري: يتم فها فح<mark>ص ا</mark>لوثائ<mark>ق والمستندات ا</mark>لتي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

آلية المقابلة الشخصية: يتم فها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.

آلية الفحص الميداني: يتم فيها زبارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.

منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فها.

تحسين جودة الخدمة المقدمة.



الرقــــــــــــم : التـــــــــاريخ : / / ١٤**هـ**ـــــــاليخ المشفوعات :





ترخیص رقم (۳۰٤۸)

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع.

المراجع / اللائحة الأساسية للجمعية - نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠/٦ تتنظيم الموافق ٢٠٢/٠١/٠٩ م, وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً.

NOOR JOLI



الرقـــــم: التاريخ: / / ١٤هـ

المشفوعات :





جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

### محضر الاجتماع الأول لعام ٢٠٢٢م

وقت الاجتماع	مقرالاجتماع	رقم الاجتماع	اليوم والتاريخ
بعد صلاة المغرب	الجمعية		الأحد ١٤٤٣/٦/٦هـ

بحمد الله وتوفيقه عقد يوم الأحد ١٤٤٣/٦/٦ه الموافق ٢٠٢٢/١/٩م بمقر الجمعية الاجتماع الأول لأعضاء مجلس الإدارة لهذا العام ١٤٤٣هـ /٢٠٢م وبدأ بعد صلاة المغرب مباشرة والذي كان جدول أعماله على النحو التالي:

- عرض التقرير الختام لعام ٢٠٢١م.
- مناقشة الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية لعام ٢٠٢٢م.
- ٣. النظر في احتياجات الإدارة التنفيذية لموظفين في قسم الدعوة والجاليات والشباب واللجنة النسائية.
  - ٤. تكوبن وحدة التطو<mark>ع.</mark>
  - ٥. تعيين مراجع داخل<mark>ي.</mark>
  - ٦. الاطلاع واعتماد السياسات
  - ٧. اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية

### القرارات والتوصيات

- ١. تم عرض التقرير الختامي لعام ٢٠٢١م لأعضاء مجلس الإدارة.
  - ٢. اعتماد الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية لعام ٢٠٢٢م.

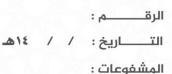
















وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخيص رقم (٣٠٤٨)

7. وافق المجتمعون على البحث عن موظف يشغل قسم الدعوة والجاليات والشباب, والموافقة على توظيف عدد ٤ من النساء في اللجنة النسائية براتب وقدره ٥٠٠ ربال لكل موظفة.

- ٤. الموافقة على تكوين وحدة التطوع.
- ٥. تعيين الأستاذ/راجح علي رباح العيسي مراجع داخلي.
  - ٦. اعتماد اللوائح والسياسات التالية:

سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية ".

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات ".

سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها ".

سياسة خصوصية البيانات".

سياسة جمع التبرعات <mark>".</mark>

سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية ".

سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية".

سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة ".

سياسة قواعد السلوك".

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات ".

آلية إدارة المتطوعين ".

سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب".

سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب".

لائحة الموارد البشرية (النظام الداخلي)".

لائحة شؤون الموظفين ".

لائحة صلاحيات مجلس الادارة والصلاحيات الممنوحه للمجلس".



الرقـــــم:

التاريخ: / / ١٤هـ

المشفوعات :



# جمعية الدعوة والإرشاد بثلاثاء بني عيسى



وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

آلية إدارة طلبات العضويه في الجمعية العمومية".

تقييم المخاطر الكامنه والمتأصلة للجمعية ".

نظام الرقابة الداخلي مراجعة أوامر الصرف للجمعية " .

اللائحة المالية".

دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية "

سياسة الاستثمار ".

آلية استرداد التبرع للمتبرع ".

سياسة الاستبدال والإرجاع الخاصة بالتبرعات".

سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية

إجراءات التعامل مع المقبوضات

لائحة صرف المساعدات".

سياسة إدارة المخاطر".

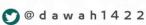
لائحة وإجراءات المشتريات والتعاقدات".

سياسات وإجراءات عمليا<mark>ت الصرف للبرام</mark>ج والأنشطة".

الدليل التنظيمي لمكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.

٧. اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية بما فيها الوظائف المالية.

والله الموفق.



الرقــــم:

التـــاريخ: / / ١٤هـ

المشفوعات :



جمعية الدعوة والارشاد بثلاثاء بني عيسى ترخیص رقم (۳۰٤۸)

جمعية الدعوة والإرشاد بثلاثاء بني عيسى

## أعضاء المجلس

التوقيع	المنصب	الاسم	م
e one	رئيس مجلس الإدارة	سعيد محمد علي العيسي	1
ale	نائب الرئيس	محمد عيدان أحمد العيسي	۲
Curl	المسؤول المالي	سالم متعب علي العيسي	٣
Que i	عضو	أحمد محمد أحمد العيسي	٤
رافحلا	عضو	راجح علي رباح العيسي	٥

