



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في محافظة الرس

جمعية الدعوة والإرشاد
وتنمية الجاليات في الرس

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتنمية

الجاليات بالرس



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً لأنظمة

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.
٥. الموقع - البريد الإلكتروني.
٦. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليه بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.

٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير وشروط طلبات



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في محافظة الرس

جمعية الدعوة والإرشاد
وتنمية الجاليات في الرس

للتأكد من اكتمالها.

٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تحديد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ثـ- تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيذان الضرر الذي لحق بالمستفيد.
 ٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحًا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
 ٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
 ٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.
- جـ- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:**
١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
 ٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
 ٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

حـ- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
 ٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
 ٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
- ٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.**

خـ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في محافظة الرس

د- قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واسراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقیع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٦) هذه السياسة في تاريخ ١٤٤٣/٢/١٩ هـ الموافق ٢٠٢١/٩/٢٦م.. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوقة سابقاً



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في محافظة الرس

توقيع أعضاء مجلس الإدارة على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة بالرس

التوقيع	الاسم	الصفة	التوقيع	الاسم	الصفة
	عبدالله بن سعد الدهلاوي	عضو مجلس		خالد بن عبدالله الجدعي	رئيس المجلس
	إبراهيم بن عبدالله البطنان	عضو مجلس		ناصر بن محمد الصانع	نائب الرئيس
	عبدالعزيز بن محمد الغفيلي	عضو مجلس		بدر بن محمد الخربوش	المؤول المالي
	محمد بن سليمان المعثم	عضو مجلس		محمد بن عبد الرحمن الصقبي	عضو مجلس
	عبدالله بن عبد الرحمن الرشيد	عضو مجلس		عبدالله بن عبد الرحمن الرشيد	عضو مجلس



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في محافظة الرس

توقيع الموظفين على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة بالرس

الاسم	التوقيع	الاسم	التوقيع
صالح بن سعد الحربي		علي بن عبدالرحمن الزيدبي	
ایمن بن معنq الحربي		وليد بن عبدالله الشعبي	
عبدالرحمن بن حسين العرفة		عبدالرحمن بن علي الدبيان	
وليد بن محمد الرثيع		تركي بن مطلق الحربي	
احمد بن حامد الحربي		صالح بن حمود الرثيع	
سلیمان بن حسن الخربوش		عبدالله بن محمد الحربي	
منيرة عبدالله الخربوش		سوق عبدالله الخربوش	
موضي عوض الحربي		نجوى مطلق الهدىاني	
نوف عبدالله الحربي		سلطان عبدالله الجربوع	
محمد ناصر المطيري		صالح محمد البقاعي	
حفصة يوسف النقيدان		نورة عوض الجميلي	
إداوردو لياتوا(فهد)		فهمي طاهر السيد	
میزان الرحمن		محمد شاهد	
سیلاتی ماهیتبا		خبیب الرحمن	
منیر عبدالجلیل		ابراهیم سید علی	

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في الرس
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم: 3063

محضر الجلسة رقم (٦) مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في الرس

تم بعون الله وتوفيقه عقد الجلسة رقم (٦) مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في الرس برئاسة رئيس المجلس وحضور الأعضاء وغياب الاستاذ فارس المطيري والشيخ بدر الخريوش والشيخ عبدالعزيز الغفيلي لاعتذارهم وذلك يوم الأحد ١٩٢٠٢١ / ٩ / ٢٦ الموافق ١٤٤٣ / ٢ / ١٩ هـ وتم فيها ما يلي:

جدول العمل الأساسي للجلسة.

١- عرض التقرير المالي الرابع سنوي الثالث.

٢- اعتماد السياسات وأسس الحكومة .

٣- مناقشة لائحة الموارد البشرية

أولاً: عرض التقرير المالي الرابع سنوي الثالث :

عرض المشرف المالي التقرير المالي الرابع سنوي (الثالث) ووافق المجلس على ماتم عرضه ، ثم قدم عرضاً موجزاً لأعضاء المجلس عن خطر غسيل الأموال تمويل الإرهاب .

ثانياً: اعتماد السياسات وأسس الحكومة

إطلاع رئيس المجلس الأعضاء على سياسات وأسس الحكومة وتم اعتمادها وهي كالتالي :

١- سياسة تعارض المصالح .

٢- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات .

٣- سياسة خصوصية البيانات .

٤- سياسة الاحتفاظ بوثائق واتلافها .

٥- سياسة جمع التبرعات .

٧- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .

٨- سياسة لإدارة المتطوعين .

٩- سياسة الوقاية من علميات غسيل الأموال .

١٠- سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في الرس
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم: 3063

ثالثاً: مناقشة لائحة الموارد البشرية

التصويتات والقرارات.

بدأ الدكتور ناصر بطرح ملاحظاته ومن بعده بقية الأعضاء

ص ١ المقدمة : استبدال كلمة نظام العمل السعودي

ص ١ (الهدف من استعمال اللائحة) معاملة جميع موظفي الجمعية بالعدالة بدل (المساواة)

ص ٥ مادة ١٤ يستبدل شرط (ب) أو يضاف كشرط رابع (وانتطبق شروط الوظيفة)

ص ٦ مادة ٢١ (٢) استبدال (مدير الإدارة المعنى) بـ(يجوز للمدير التنفيذي)

ص ٦ المادة ١٩ (٤) تضع الجمعية سقف محدد كحد أدنى في تحمل التذاكر والمصاريف وإن رغب الموظف غيرها يتحمل

الزيادة

ص ٧ المادة (٢٢) تكرار تعريف العمل لبعض الوقت مع ص ٣ (١٣) فلو يحذف منعاً للتكرار

ص ٨ (٣) استفسر الاستاذ محمد الصقubi هل جميع الموظفين في الجاليات مسجلين في التأمينات وعندم تأمين ؟

ص ١٠ (١٠) المكافآت ١ استبدال (لمنح المكافآت) بـ(يجوز أو يمكن منح المكافآت)

ص ١١ في جدول سلم الرواتب تعدل (دبلوم فما فوق) إلى (دبلوم فما دون)

ص ١١ (١٣) أ- تحذف فقرة (يستحق الموظف إجازة يوم) كاملاً

ص ١١ (جدول سلم الرواتب)

يلاحظ عليه نقاصه وعدم التفصيل

رأى المجلس تكليف الدكتور ناصر بإعادة صياغة السلم والاستفادة من لائحة جمعية البر

كما رأى عدم إدخال المكافآت في السلم

كما رأى ضرورة بيان الدوام الكامل من الدوام الجزئي في اللائحة

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات في الرس
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم: 3063

ص ١١ (١٣ إنتهاء الخدمة) أ فقرة (أ) يستفسر عن صحة اختصاص السنوات الخمس الأولى بنصف الراتب أو بكامل ثم تعاد
صياغة الفقرة

ص ١٦ الإجازة المرضية : استفسر المجلس فيما لو قدم موظف الدوام الجزئي إجازة مرضية هل يشمله النظام ؟

ص ١٧ (المحضرات) الاشتراك في المناقشات السياسية وتحذف (الدينية)

ص ١٨ (إنتهاء الخدمة) يفصل في الدوام الكامل والدوام الجزئي .

استفسار من الدكتور عبدالله الرشيد (هل يوجد عقود متوفّر مرادفة لهذه اللائحة ... للعمل للاندب وغیرها ؟)

رأى المجلس أن العقود تجهز بناءً على اللائحة وأوصى بمخاطبة مكتب العمل والاستفادة من العقود التي عندهم

رأى المجلس لو تفصل لائحة مالية عن لائحة الموارد البشرية لكان أفضل وأوصى بالاستفادة من جمعية البر في ذلك عن

طريق الدكتور ناصر الصايغ

ص ٤ مادة ٩ (٢)

ص ٥ مادة ١٦ (أ)

تستبدل كلمة مدراء بكلمة (مدير - مدير)

وبذا ختم المجلس وبالله التوفيق...

التوقيع	الاسم	الصفة	التوقيع	الاسم	الصفة
	خالد بن عبدالله الجدعى	رئيس مجلس		خالد بن عبدالله الجدعى	رئيس مجلس
	ناصر بن محمد الصايغ	نائب الرئيس		ناصر بن محمد الصايغ	نائب الرئيس
	فارس بن سعد المطيري	المسؤول المالي		فارس بن سعد المطيري	المسؤول المالي
	عبد الله بن سعد الدهلاوي	عضو مجلس		عبد الله بن سعد الدهلاوي	عضو مجلس
	محمد بن سليمان المعمم	عضو مجلس		محمد بن سليمان المعمم	عضو مجلس
	عبد الله بن عبد العزيز الغافلي	عضو مجلس		عبد الله بن عبد العزيز الغافلي	عضو مجلس