

No :2025/04/01..... التاريخ:

Data :3/25/5..... الرقم:

Ref :سياسات اندماج..... المرفقات:



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين



التاريخ: 2025/04/01 No :

الرقم: 3/25/5 Data :

المرفقات: سياسات اندماج Ref :



• المقدمة :

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدكم للانتقال من الرعاية إلى التنمية ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

أ- الأنظمة واللوائح :

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح الخدمات وأنواع هذه الخدمات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المستفيدين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

• الأهداف :

1. تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية
2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط
3. الحرص على زيادة ثقة و انتماء المستفيدين للجمعية .



التاريخ: 2025/04/01 No :

الرقم: 3/25/5 Data :

المرفقات: سياسات اندماج Ref :



٤. تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات .

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

٦. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدد من القنوات المتاحة .

٧. تقديم الخدمات للمستفيد من مواقعهم حفاظاً لوقتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة انجاز خدمتهم .

٨. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة .

٩. زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

• القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلة

٢. الاتصالات الهاتفية

٣. الموقع الإلكتروني للجمعية .

٤. وسائل التواصل الاجتماعي

٥. الخطابات



التاريخ: 2025/04/01 No :

الرقم: 3/25/5 Data :

المرفقات: سياسات اندماج Ref :



٦. خدمات طلب المساعدة .

٧. خدمة التطوع

• جودة الخدمات المقدمة :

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين ، والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

• واجبات المستفيد :

١- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس .

٢- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحديث أو تغيير على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.

٣- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

• المسؤوليات :

١- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.

٢- توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

٣- ضمان الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المستفيدين .



محضر الاجتماع رقم (٦)

لمجلس إدارة جمعية اندماج لتأهيل النزير بمنطقة الرياض

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أ/ محمد بن عمر ربيحان	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ/ ناصر بن عبدالعزيز الجديد	نائب رئيس المجلس	
٣	د/ عبدالله بن محمد عباس	عضو	
٤	د/ محمد بن عبدالرحمن العيسى	عضو	
٥	أ/ سامي بن معدي العتيبي	عضو	

م	محاور الاجتماع
١	مناقشة السياسات واللوائح الخاصة بالجمعية لعدد (٣٠) بنداً

التوصيات		
١	اعتماد سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب	١٦
٢	اعتماد سياسة الممثل المالي والمحاسب	١٧
٣	اعتماد سياسة الإبلاغ عن مخالفات وحماية مقدمي البلاغات	١٨
٤	اعتماد سياسة الميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين	١٩
٥	اعتماد سياسة تحديد فهم مخاطر الإرهاب	٢٠
٦	اعتماد سياسة تعارض المصالح	٢١
٧	اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين	٢٢
٨	اعتماد سياسة تنمية الموارد المالية	٢٣
٩	اعتماد سياسة جمع التبرعات	٢٤
١٠	اعتماد سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة	٢٥
١١	اعتماد سياسة خصوصية البيانات	٢٦
١٢	اعتماد سياسة قواعد السلوك الوظيفي	٢٧
١٣	اعتماد سياسة مصفوفة الصلاحية	٢٨
١٤	اعتماد التعريف بطلب الانضمام لعضوية الجمعية	٢٩
١٥	اعتماد سياسة الاستثمار	٣٠
	اعتماد سياسة المشتريات	
	اعتماد سياسة إدارة المتطوعين	
	اعتماد سياسة صرف البرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية	
	اعتماد سياسة الرقابة والاشراف	
	اعتماد لائحة مهام المدير التنفيذي	
	اعتماد لائحة مهام مجلس الإدارة	
	اعتماد لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة	
	اعتماد لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل	
	اعتماد لائحة الصلاحية المالية	
	اعتماد دليل الإجراءات المالية	
	اعتماد اللائحة المالية للجمعية	
	اعتماد لائحة إجراءات التعامل مع المقبوضات	
	اعتماد سياسة صرف المساعدات	
	اعتماد سياسة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر	
	اعتماد سياسة المكافآت والامتيازات	