

No : 2025/04/01 التاريخ:
Data : 3/25/5 الرقم:
Ref : سياسات التحالف المرفقات:



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

No : 2025/04/01 التاريخ :
Data : 3/25/5 الرقم :
Ref : سياسات اندماج المرفقة :



• المقدمة :

تمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تهيئتها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفترضه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الرعوية 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 المتبعة وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المستفيدين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

• الأهداف :

١. تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية
٢. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط
٣. الحرص على زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين للجمعية .



No : 2025/04/01 التاريخ :
Data : 3/25/5 الرقم :
Ref : سياسات اندماج المرفقات :



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 موقعهم حفاظاً لوقتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة انجاز خدماتهم .
٨. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة .
٩. زيادة ثقة وانتماء 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



No : 2025/04/01 التاريخ :
Data : 3/25/5 الرقم :
Ref : سياسات التدماج المرفقة :



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 أفصحت عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس .

٢- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحدث أو تغير 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 .



الرقم : 3/25/5

التاريخ : 2025/04/01

الموضوع : 6

محضر الاجتماع رقم (٦)

مجلس إدارة جمعية اندماج لتأهيل التزيل بمنطقة الرياض

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

الحضور

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

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