



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: / / 14  
الموافق: / / 20  
المرفقات:

جمعية التنمية الأهلية  
بالمعابدة-مكة المكرمة

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: / / 14  
الموافق: / / 20  
المرفقات:

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-بمكة المكرمة

### تمهيد:

تضع الجمعية 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 الجمعية 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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر

الإجراء 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:

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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: / / 14  
الموافق: / / 20  
المرفقات:

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-بمكة المكرمة

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

المقابلة.

الاتصالات الهاتفية.

وسائل التواصل الاجتماعي.

المخاطبة.

خدمات طلب المساعدة.

خدمة التطوع.

مندوبي المكاتب الفرعية.

الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة للموظف

علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية.

دليل خدمات البحث الاجتماعي.

طلب دعم مستفيد.

دليل سياسة الدعم للمستفيدين



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: / / 14  
الموافق: / / 20  
المرفقات:

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:  
استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء 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  
وإيضاح الجوانب التنظيمية.  
التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب 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.  
اعتماد مجلس الإدارة:  
اعتمد هذه السياسة مجلس الإدارة في جلسته التاسعة لعام ٢٠٢٣ م بتاريخ ١٥/١١/٢٠٢٣ م.



الرقم:  
التاريخ: 01 / 05 / 14 45  
الموافق: 15 / 11 / 20 23  
المرفقات:

المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

### محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٩ )

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه محمد الأمين ... وبعد  
بعون الله وتوفيقه تم عقد اجتماع لأعضاء مجلس إدارة الجمعية وفيما يلي تفاصيله:

رقم الاجتماع	اليوم	الساعة	التاريخ	الموافق
٩	الأربعاء	٣٠:٠٨ ص	١٤٤٥/٠٥/٠١ هـ	٢٠٢٣ / ١١ / ١٥ م

وذلك لمناقشة ودراسة المحاور التالية: -

١	استعراض واعتماد اللوائح والسياسات والإجراءات التنظيمية للجمعية
٢	المخاطر الكامنة والمتأصلة وتقييمها بواقع عمل الجمعية وآليات التعامل معها للحد منها
٣	تقييم لمخاطر غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب من واقع عمل الجمعية
٤	استعراض استبانات قياس الرضا لأصحاب العلاقة بالجمعية لعام ٢٠٢٣ م .
٥	تكليف مراجع داخلي للجمعية

### القرارات والتوصيات:

أولاً: استعرض المجلس اللوائح والسياسات والإجراءات التي يجب اعتمادها لتنظيم عمل الجمعية وحوكمتها وقرر ما يلي:

١	اعتماد سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية	القرارات
٢	اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	
٣	اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	
٤	اعتماد سياسة خصوصية البيانات	
٥	اعتماد سياسة جمع التبرعات	
٦	اعتماد سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية	
٧	اعتماد سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	
٨	اعتماد سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة	
٩	اعتماد سياسة قواعد السلوك	
١٠	اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات	
١١	اعتماد آلية إدارة المتطوعين	
١٢	اعتماد مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	
١٣	اعتماد إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	
١٤	اعتماد لائحة الموارد البشرية ( النظام الداخلي )	
١٥	اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للمجلس	



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: 14 / /  
الموافق: 20 / /  
المرفقات:

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

اعتماد آلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية	١٦
اعتماد تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة للجمعية	١٧
اعتماد نظام الرقابة الداخلي ومراجعة أوامر الصرف للجمعية	١٨
اعتماد لائحة السياسة المالية	١٩
اعتماد دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية	٢٠
اعتماد سياسة الاستثمار	٢١
اعتماد آلية استرداد التبرع للمتبرع	٢٢
اعتماد سياسة الاستبدال والإرجاع الخاصة بالتبرعات	٢٣
اعتماد سياسة إدارة المخاطر	٢٤
اعتماد سياسات وإجراءات تتعلق بالإبلاغ عن المعاملات المشتبه بها بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.	٢٥
اعتماد لائحة صلاحيات مالية للمجلس والصلاحيات الممنوحة من المجلس للإدارة التنفيذية.	٢٦
اعتماد سياسات وإجراءات تتعلق بحفظ السجلات.	٢٧
اعتماد سياسة إعادة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر.	٢٨
اعتماد سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله.	٢٩
اعتماد لائحة المشتريات.	٣٠
اعتماد سياسة الصرف للبرامج والأنشطة.	٣١
اعتماد لائحة شراء الأصول.	٣٢
اعتماد لائحة اختيار المستفيدين.	٣٣
اعتماد لائحة وإجراءات التعاقد والمشتريات.	٣٤
اعتماد لائحة متابعة النقد من المتبرع إلى المستفيد.	٣٥
اعتماد لائحة وإجراءات شراء الأصول.	٣٦
اعتماد إجراءات التعامل مع المقبوضات.	٣٧
اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية	٣٨
اعتماد توصيات تقييم مخاطر غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	٣٩
تكليف المدير التنفيذي للجمعية بتعميم اللوائح والسياسات والإجراءات لجميع المعنيين، ومراجعتها وتحديثها باستمرار حسب ما تقتضيه مصلحة الجمعية.	٤٠



## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

ثانياً: استعرض المجلس المخاطر الكامنة والمتأصلة المتوقعة من كافة جوانبها مالياً وإدارياً وبيئياً وتقنياً وفنياً وتنظيمياً وإدارياً.. الخ، وقرر الإجراء المناسب لكل مخاطرة والتوصية بكيفية التعامل معها كما هو موضح في الجدول التالي:

م	نوع المخاطرة	وصف المخاطرة	مستوى المخاطرة	مدى التأثير	توصيات المجلس لمعالجة المخاطرة	أسلوب التعامل معها
١	مالية	تعرض الجمعية للاشتباه بغسل الأموال	عالي	عالي	إلزام تطبيق سياسات مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله وغسل الأموال لذوي العلاقة بالجمعية.	إنهاء
٢	مالية	تعرض أحد منسوبي الجمعية للرشوة	منخفض	متوسط	تطبيق الميثاق الأخلاقي للعاملين في القطاع غير الربحي.	إنهاء
٣	مالية	تعارض المصالح	عالي	متوسط	تطبيق سياسة تعارض المصالح	تجنب
٤	مالية	عدم الوفاء بالالتزامات المالية	متوسط	متوسط	ضبط إيرادات الجمعية من الأوقاف والاستثمارات والتبرعات	معالجة
٥	تقنية	التسرب المعلوماتي التقني	عالي	عالي	العمل على وضع خطط عاجلة لمعالجة الثغرات الأمنية وأخذ نسخ احتياطية بشكل دوري	معالجة
٦	تنظيمية وإدارية	مركزية اتخاذ القرار	متوسط	منخفض	تفعيل لائحة الصلاحيات الإدارية.	معالجة
٧	موارد بشرية	تسرب وخروج المهارات والكفاءات من منسوبي الجمعية	عالي	متوسط	إيجاد نظام حوافز للموظفين.	معالجة
٨	تنفيذية	ضعف إدارة البرامج والمشاريع	منخفض	متوسط	تطوير مدراء المشاريع والموظفين وتأهيلهم بدورات تدريبية دورية	معالجة
٩	تشريعية وقانونية	الأنظمة الجديدة في سوق العمل حول السعودية	منخفض	منخفض	توظيف كوادر وطنية	معالجة
١٠	بيئية	عدم تهيئة الأماكن المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.	عالي	منخفض	تجهيز وتهيئة أماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة	معالجة
١١	بيئية	الحريق	متوسط	عالي	وضع خطط الإخلاء وتقييم مخارج الطوارئ والتأكد من وجود طفايات الحريق	معالجة
١٢	بيئية	السرقه	منخفض	متوسط	التأكد من وضع المستندات المهمة في الخزائن وتشغيل جميع الكاميرات والتعاقد مع حارس أمن	تجنب
١٣	بيئية	التلف	منخفض	منخفض	تقييم وضع الأرشيف والتأكد من عدم وجود تلف او مواد تؤدي إلى تلف المستندات	معالجة
١٤	فكرية	غرس الأفكار المنحرفة للمستفيدين وتزيين الفرق الضالة لهم	متوسط	عالي	عدم التمكين لتنفيذ البرامج إلا للموثوقين والمصرح لهم من قبل الوزارة	متابعة



## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

ثالثاً: أجرى المجلس تقييماً لمخاطر غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب المحتملة من واقع عمل الجمعية وتعاملاتها، بوضع نسب الخطورة وإقرار الإجراءات المناسبة لكل مخاطرة والتوصية بكيفية التعامل معها كما هو موضح في الجدول:

م	الوصف	مستوى الخطورة	مطبق نسبة مطبق نسبة إلى % ٥٠ إلى % ٥٥ إلى % ١٠٠	مطبق نسبة مطبق نسبة إلى % ٥٥ إلى % ٥٠ إلى % ١٠٠
١.	تحويل أموال كبيرة من مصادر غير معروفة إلى حسابات الجمعيات بدون تقديم أي وثائق أو مستندات تثبت مصدرها أو هدفها.	متوسط	√	-----
٢.	استخدام الجمعية كواجهة لتنفيذ عمليات إرهابية أو إجرامية بالاستعانة بأعضائها أو متطوعيها أو المستفيدين من خدماتها	عالي	√	-----
٣.	تضخيم المصروفات أو المشاريع التي تنفذها الجمعية لإخفاء جزء من الأموال المحصلة أو تحويلها إلى جهات مشبوهة.	عالي	√	-----
٤.	استغلال الجمعية للحصول على تسهيلات أو إعفاءات ضريبية أو جمركية أو قانونية بشكل مخالف للقوانين والأنظمة المعمول بها.	عالي	√	-----
٥.	التلاعب بالبيانات المالية أو التقارير السنوية للجمعيات لإظهار صورة مشوهة عن نشاطاتها وإنجازاتها ومصادر تمويلها.	عالي	√	-----
٦.	العقود التشغيلية مع الشركات والمؤسسات.	منخفض	√	-----
٧.	التبرع بمبالغ مالية كبيرة للجمعية نقداً	متوسط	√	-----
٨.	مطالبة المتبرع بإرجاع المبالغ المتبرع بها أو جزء منها إلى حسابه الشخصي أو حسابات مختلفة .	منخفض	√	-----
		منخفض الخطورة	عالي الخطورة	متوسط الخطورة





## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

**رابعاً:** إيماناً من مجلس إدارة الجمعية بأهمية قياس رضا المستفيدين من خدمات الجمعية في تحديد مواطن القوة والضعف في الأداء، وتسهيل إجراء أي تعديلات أو إضافات على الخدمات أو المنتجات المقدمة وبناء خطة للتطوير ومشاركة النتائج مع الجهات ذات العلاقة وتجنب تكرار أي أخطاء أو قصور وتطوير الأداء بشكل عام، فقد استعرض المجلس نتائج القياس لعام ٢٠٢٣م، وقرر ما يلي:

١	اعتماد نتائج القياس.	القرارات
٢	توجيه الشكر والعرفان للعاملين بالجمعية على جهودهم المبذولة وحرصهم على الجودة والإتقان في تنفيذ البرامج والذي أظهر ثماره في نتائج القياس.	
٣	تكليف الإدارة التنفيذية بالعمل على استمرار القياس وتوسيعه على برامج أخرى وآليات مستحدثة وعلى وسائل مختلفة.	

**خامساً:** نظراً لحاجة الجمعية لمراجع داخلي فقد تقرر المجلس ما يلي:

١	اعتماد تكليف الأستاذ/ حمد بن صالح المطرفي، مراجع داخلي للجمعية نظراً لما يتمتع به من خبرة ودراية في العمل الإداري بالجمعيات الأهلية.	القرارات
٢	❖ التقارير الإدارية التي يتابع إنجازها أو ينجزها: -التقارير الدورية. -تقارير سير الأعمال الإدارية. -تقارير تقييم أداء المشاريع. -تقارير تقييم أداء العاملين. -المذكرات والرسائل المتبادلة. - تقارير الملاحظة الشخصية. - تقارير الإحصائيات والرسوم البيانية. - مراجعة الموازنات التقديرية. - متابعة ملف الحوكمة والشكاوى والتنظيمات. - مراقبة السجلات والمراقبة الداخلية. - مراقبة السير وفق معايير نظام الجودة. - تقييم ومراجعة المشاريع.	

وبالله التوفيق



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (4173)

الرقم:  
التاريخ: 14 / /  
الموافق: 20 / /  
المرفقات:

## جمعية التنمية الأهلية بالمعابدة-مكة المكرمة

وعلى ذلك جرى توقيع كلاً من:-

م	الاسم	عمله بالجمعية	حضر	لم يحضر		التوقيع
				اعتذر	لم يعتذر	
١	وضحه مطلق اللحواني	الرئيس	✓			
٢	لواحد عبد الوهاب سمكري	نائب الرئيس	✓			
٣	البتول محمد العوي	المسؤول المالي	✓			
٤	عائشة إبراهيم فلاته	عضو	✓			
٥	نجين إبراهيم حريري	عضو	✓			

وقد اعتبر الاجتماع صحيحاً لحضور ( ٥ ) أعضاء من أصل ٥ أعضاء لمجلس الإدارة.

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.