المملكسسة العربيسسة السا جمعية راضق لرعساية الأيتسسام بالمس مسجلسة لدى المركز الوطنسي لتنمية القطساع غيسر الربد برقــــم (1171) إشسراف وزارة الصوارد البشريسة والتنميسة الإجتمساعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تلفاكس: 0177222667 جوال: 0500358067 info@rafq.org 📵 🔞 🖸 💟 rafq1171

ــم :

--خ : :-------

المشفوعـــات:المشفوعـــات

SA66 80000337608014444404 | rolling SA44 80000337608014444412 كفالات \$\text{SA2280000337608014444420} ومرف الراجحاي نكاة وقــف | \$842180000337608014444438







المملك ـــــة العربيـــــة السعوديـــــة جـمعية راضق لرعــاية الأيتــــام بالمــــخواة مسجلة لدى المركز الوطني لننمية القطـاع غيــر الربحــي برقـــــــم (1171)

إشسراف وزارة الموارد البشريسة والتنميسة الإجتمساعية

تمهيد:

تضع جمعية رعاية الأيتام بالمخواة 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 الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز جمعية رعاية الأيتام بالمخواة 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 المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤ لات المستفيدين واستفسار اتهم من خلال عدة قنوات
 - * تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 :









	:	_	الرقـــــــ
	:	<u>-</u> خ	التاريسس
•••••	:	_ات	لمشفوع



المملك قد العربية السعودية المعودية المعودية وجمعية رافق لرعباية الأيتسام بالمسخواة مسجلة لدى المركز الوطني للنمية القطاع غيار الربحي برقسسم (1171)

إشـــــراف وزارة المـوارد البشريـــة والتنميـــة الإجتمـــاعية

١/ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

٢/تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

٣/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

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

٥/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 أراء

المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

-المقابلة

-الاتصالات الهاتفية

-وسائل التواصل الاجتماعي

-الخطابات

-خدمات طلب المساعدة

-خدمة التطوع

-الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

*اللائحة الأساسية للجمعية

*دليل خدمات البحث الاجتماعي

*دليل سياسة الدعم للمستفيدين

SA0480000337608014444453

مصرف الراجحىي



	:	_	الرقــــــا
	:	<u>-</u> خ	التاريسس
•••••	:	_ات	لمشفوع



المملك العربي المودي المملك المعودي المحدد بالمحدد المحدد والمحدد المحدد المحد

إشـــــراف وزارة المـوارد البشريـــة والتنميـــة الإجتم

*طلب دعم مستفید

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١-استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- ٢-التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
 - ٣-في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤ لاته
 - وإيضاح الجوانب التنظيمية
- ٤-التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- ٥-التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن ٢٠
 - أسبو عين
 - ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - ٧- تقديم الخدمة اللازمة.







 :	_	الرقــــــ
 :	<u>-</u> خ	التاريسس
 :	_ات	لمشفوع



جمعية راضق لرعساية الأيتسسام بالم مسجلية ليدى المتركز الوطني لتنمية القطياع غيسر الربد برقــــم (1171) إشــــراف وزارة الموارد البشريـــة والتنميـــة الإجتم

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة





	:	<u>م</u>	ار قــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
•••••	:	<u>ٺ</u>	التاريــــــ
	:	_ات	لمشفوعــــ



المملك قد العربي أنسعودي المحكمة السعودي و جمعية راضق لرعاية الأيتام بالمحكواة مسجلة لدى المركز الوطني للنمية القطاع غيار الربحي برقادة المركز الربحال الربحا

إشــــراف وزارة الموارد البشريـــة والتنميـــة الإجتمـــاعية

التعريفات

الجمعية: جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخواة

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

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، ويتضمن 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.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعى 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.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.



	: ۵	الرة
	خ :	التاريــــــا
•••••	ت:	المشفوعـــــا



المملك قد العربية السعودية المحدد ال

إشكراف وزارة الموارد البشريكة والتنميكة الإجتماعية

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

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 فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
 - آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة 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 فيها.
 - تحسين جو دة الخدمة المقدمة.

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.

تم الاعتماد بموجب محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) بتاريخ ٢٠٢٤/٢/٤ م

التوقيع	الاسم	م
- Les	سعد بن محمد علي العمري	1



 :	<u>م</u>	الرقــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
 :	<u>ٺ</u>	التاريسي
 :	_ات	المشفوعـــــ



جمعية راضق لرعساية الأيتسسام بالمس مسجلية ليدى المتركز الوطنسي لتنمية القطباع غيسر الرب برقــــم (1171)

إشسراف وزارة الموارد البشريسة والتنميسة الإجتمساعية

0329	محمد بن أحمد غانم الغامدي	۲
	عبد الرحيم بن علي أحمد العمري	٣
Que de	محمد بن أحمد محمد العمري	٤
W Sh	بدر بن حسن سعيد العمري	٥
Jug W	صالح بن محمد سعيد العمري	٦
	محمد بن علي حسن العمري	٧







	•	1-	الرقـــــــ
•••••	:	<u>خ</u>	التاريــــــ
***************************************	:	_ات	المشقوعـــــ



جمعية رافيق لرعساية الأيتسسام بالم مسجلسة لندى المتركز الوطنسي لتنمية القطساع غيسر الربد ـــم (1171) إشـــــراف وزارة المـوارد البشريـــة والتنميـــة الإجتم

محضر اجتماع رقم (١) لمجلس الإدارة لعام ٢٠٢٤م

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين وبعد . إنه في يوم الأحد ٢٣/ ٥/٧٤ ١هـ الموافق ٤/ ٢٠٢٤/٢م في تمام الساعة الرابعة والنصف عصراً تم عقد الاجتماع الأول للعام المالي (٢٠٢٤م) لمجلس الإدارة وذلك بمقر الجمعية وبحضور كل من:

صفته بالجمعية	الأسم	م
رئيس مجلس الإدارة	سعد محمد علي العمري	1
نائب الرئيس	محمد أحمد غانم الغامدي	۲
عضو	عبدالرحيم علي أحمد العمري	٣
عضو	محمد أحمد محمد العمري	٤
عضو	صالح محمد سعيد العمري	0
عضو	محمد علي حسن العمري	٦
عضو	بدر حسن سعيد العمري (عن بعد)	٧

لمناقشة جدول العمل التالي:

- ١- دراسة العرض المقدم من شركة معاد المطورة للتجارة والتطوير العقاري .
 - ٢- اعتماد التقرير للربع الرابع للعام المالي ٢٠٢٣م.
 - ٣- إنشاء موقع جمع التبرعات الالكتروني.
- ٤- قبول استقالة عضوى الجمعية العمومية الأستاذ عبدالرحمن عبدالله الغامدي والأستاذ هاشم أحمد الزهراني .
 - ٥- تكليف موظف الالتزام
 - ٦- اعتماد الهيكل التنظيمي للوظائف المالية المحدث.
 - ٧- تحديث جميع السياسات واللوائح بالجمعية.





براســـه | SA0480000337608014444453

ل مصرف الراجحى زخــــة





 :	<u></u>	الرقـــــــ
 :	<u>خ</u>	التاريــــــ
 :	_ات	المشفوعـــــ



المملك منه العربي المملودي الممكودي الممكودي بعد المحودي بعد المحودة واقت لرعاية الأيتام بالمحودة والمحدد لدى المركز الوطني للنمية القطاع غيار الربدي برقادة المحارد البشرياة والتنمياتة الإجتماعية

وبعد مناقشة ودراسة جدول العمل السابق فقد تم اتخاذ القرارات والتوصيات التالية:

أو لا : بعد دراسة العرض المقدم من شركة معاد المطورة للتجارة والتطوير العقاري لإمكانية امتلاك الجمعية لمشروع استثماري تحقيقا للاستدامة المالية فإنه تم الاعتذار عن تنفيذ المشروع وذلك بسبب العائد السنوي مقارنة بالتكلفة الاجمالية للمشروع.

ثانياً: الموافقة بالاجماع على اعتماد التقرير المالي الرابع لعام ٢٠٢٣م والمعد من قبل المدير المالي و على محاسب الجمعية إكمال ما يلز م نظاماً.

ثالثاً: الموافقة بالاجماع على إنشاء موقع جمع التبر عات الالكتروني الخاص بالجمعية.

رابعاً: الموافقة بالاجماع على قبول استقالة عضو الجمعية العمومية الأستاذ عبدالرحمن عبدالله الغامدي والأستاذ هاشم أحمد الزهراني وعلى مدير الجمعية إكمال اللازم.

خامساً: تكليف الموظف عبد المحسن عبدالله العمري سجل مدني (١٠٤٦٣٠١٩) بمهام موظف الالتزام بالجمعية إضافة إلى عمله الحالى.

سادساً: الموافقة بالاجماع على الهيكل التنظيمي للوظائف المالية.

سابعاً: اعتماد جميع السياسات واللوائح الخاصة بالجمعية (مرفق السياسات).

انتهى الاجتماع الساعة الخامسة والربع مساءً والله الموفق.

التوقيع	الاسم	۴
	سعد محمد علي العمر ي	1
5.9	محمد أحمد غانم الغامدي	*
7	عبدالرحيم علي أحمد العمري	٣

SA66 80000337608014444404 | ماد SA44 80000337608014444412 | SA2280000337608014444420 | SA2180000337608014444438 | قلف

SA0480000337608014444453



	:	<u></u>	الرقـــــــ
•••••	:	<u>ٺ</u>	التاريــــــ
***************************************	:	_ات	المشفوعـــــ



- Cons	محمد أحمد محمد العمري	ŧ
J-wp	صالح محمد سعيد العمري	٥
u g	محمد علي حسن العمري	٦
Me Sh	بدر حسن سعيد العمري (عن بعد)	٧

SA66 80000337608014444404 | المحادة | SA44 80000337608014444412 | المحادة | SA2280000337608014444438 | المحادة | SA2180000337608014444438 | المحادة | SA0480000337608014444453 | المحادة | SA0480000337608014444453 |



