



جمعية مداد للخدمات الإنسانية
بمنطقة مكة المكرمة
Medad for Humanitarian Services
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5267

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية مداد للخدمات الإنسانية



جمعية مداد للخدمات الإنسانية
بمنطقة مكة المكرمة
Medad for Humanitarian Services
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 5267

جدول المحتويات

٢	تمهيد.....
٢	الهدف العام.....
٢	الأهداف التفصيلية.....
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....
٤	اعتماد مجلس الإدارة.....

تمهيد :-

تضع جمعية مداد للخدمات الإنسانية 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 الاداء , 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 وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء 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 إيجابية 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 أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 طال ب 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 .



جمعية مداد للخدمات الإنسانية
بمنطقة مكة المكرمة
Medad for Humanitarian Services
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 5267

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتمادها بالجمعية في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٨) المنعقد بتاريخ
٢٠٢٤/٠٢/٠٨ هـ الموافق ١٤٤٥/٠٧/٢٧ م



(محضر اجتماع مجلس الإدارة)

رقم المحضر	اجتماع مجلس الإدارة رقم (٨)
العام	١٤٤٥ هـ / ٢٠٢٤ م
التاريخ	يوم الخميس ٢٧ / ٠٧ / ١٤٤٥ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٢/٠٨ م
موقع الاجتماع	حضور
مدة الاجتماع	ساعة
بداية الاجتماع	الساعة: ٩:٣٠ م
نهاية الاجتماع	الساعة: ١٠:٣٠ م
عدد الحضور	٥ أعضاء من أصل ٥ أعضاء
برئاسة	علي بن محمد ملهوي العمري (رئيس مجلس الإدارة)
الحضور	الاسم
	الصفة
	علي بن محمد ملهوي العمري
	رئيس مجلس الإدارة
	عبد الله بن أحمد شويل اليامي
	نائب رئيس مجلس الإدارة
	أحمد بن جمعان مسفر المالكي
	عضو
	بدر بن خضر معاضة السلمي
	عضو
	سند بن مصلح سند العتيبي
	عضو
محاور الاجتماع	
١	تعيين المدير التنفيذي
٢	تفويض المدير التنفيذي للتوقيع في البنوك
٣	تفويض المدير التنفيذي في المركز الوطني والمنصات الحكومية
٤	اعتماد اللوائح والسياسات للجمعية.

• توصيات الاجتماع:

م	المحور	التوصية
١	تعيين المدير التنفيذي	وافق المجلس مباشرة المدير التنفيذي / محمد عبدالله الغانمي مديراً تنفيذياً لجمعية مداد للخدمات الإنسانية
٢	تفويض المدير التنفيذي للتوقيع في البنوك	وافق المجلس على تفويض المدير التنفيذي / محمد عبدالله الغانمي لاعتماد توقيعه في جميع البنوك الخاصة بالجمعية ومنحه الصلاحيات .
٣	تفويض المدير التنفيذي في المركز الوطني والمنصات الحكومية	وافق المجلس على تفويض المدير التنفيذي / محمد عبدالله الغانمي ومنحه كافة الصلاحيات في الدوائر والمنصات الحكومية .
٤	اعتماد اللوائح والسياسات التالية للجمعية : ١. مناقشة الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية ٢. مناقشة نظام الرقابة الداخلي ٣. مناقشة سياسة تعارض المصالح ٤. مناقشة سياسة خصوصية البيانات ٥. مناقشة سياسة جمع التبرعات ٦. مناقشة سياسة إدارة المتطوعين ٧. مناقشة لائحة الموارد البشرية ٨. مناقشة لائحة تعيين المدير التنفيذي ٩. سياسة المكافآت والامتيازات ١٠. مناقشة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة ١١. مناقشة لائحة السياسات المالية ١٢. مناقشة سياسة الصرف على البرامج والأنشطة ١٣. مناقشة لائحة المشتريات ١٤. مناقشة سياسة التعامل مع المقبوضات ١٥. مناقشة سياسة الاستثمار ١٦. مناقشة لائحة صلاحيات مجلس الإدارة	تم إطلاع مجلس الإدارة على اللوائح والسياسات وتمت الموافقة عليه ١. اعتماد الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية ٢. اعتماد نظام الرقابة الداخلي ٣. اعتماد سياسة تعارض المصالح ٤. اعتماد سياسة خصوصية البيانات ٥. اعتماد سياسة جمع التبرعات ٦. اعتماد سياسة إدارة المتطوعين ٧. اعتماد لائحة الموارد البشرية ٨. اعتماد لائحة تعيين المدير التنفيذي ٩. سياسة المكافآت والامتيازات ١٠. اعتماد تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة والتوجيه بالعمل وفق التدابير الوقائية المرفقة مع تقييم المخاطر وتكليف المدير التنفيذي بإعداد ورش عمل لرفع الوعي لدى العاملين ورفع تقارير دورية. ١١. اعتماد لائحة السياسات المالية ١٢. اعتماد سياسة الصرف على البرامج والأنشطة ١٣. اعتماد لائحة المشتريات

١٤. اعتماد سياسة التعامل مع المقبوضات	١٧. مناقشة مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
١٥. اعتماد سياسة الاستثمار	١٨. مناقشة سياسة الإبلاغ عن المخالفا وحماية مقدمي البلاغات
١٦. اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة	١٩. مناقشة سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتلافها
١٧. اعتماد مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	٢٠. مناقشة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات
١٨. اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	٢١. مناقشة لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب
١٩. اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتلافها	٢٢. مناقشة دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة
٢٠. اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات	٢٣. مناقشة سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الارهاب
٢١. اعتماد لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب	٢٤. مناقشة دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٢. اعتماد دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة	٢٥. مناقشة دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٣. اعتماد سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الارهاب	
٢٤. اعتماد دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	
٢٥. اعتماد دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	

رقم الصادر:
اليوم : الخميس
التاريخ : ٢٠٢٤/٠٢/٠٨
المشروعات:



جمعية مداد للخدمات الإنسانية
بمنطقة مكة المكرمة
Medad for Humanitarian Services
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5267

- وقد أقرت التوصيات السابقة في محضر الاجتماع أعلاه من قبل أعضاء مجلس الإدارة وهم :

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	علي بن محمد ملهوي العمري	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله بن أحمد شويل اليامي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أحمد بن جمعان مسفر المالكي	عضو	
٤	بدر بن خضر معاضة السلمي	عضو	
٥	سند بن مصلح سند العتيبي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة

علي بن محمد ملهوي العمري

ختم الجمعية

