

الرقم
التاريخ / / ١٤ هـ
المرفقات:



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني 2022م

المحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد

تضع جمعية التنمية الأسرية ببريدة (أسرة) 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 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 بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية

- تقدير المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لها.
- زيادة ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و الممارسات 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1) المقابلة.
- 2) الاتصالات الهاتفية.
- 3) وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4) الخطابات.
- 5) الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

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

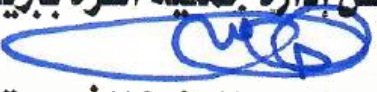
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة 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 .

الرقم
التاريخ / / ١٤ هـ
المرفقات:



اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجمعية التنمية الأسرية بريدة
(أسرة) بجلسته رقم (06 / 43) المنعقدة بتاريخ 28 / 11 / 1443 هـ
الموافق 2022/06/27 م

رئيس مجلس إدارة جمعية أسرة بريدة

د. خالد بن عبدالعزيز الشريدة

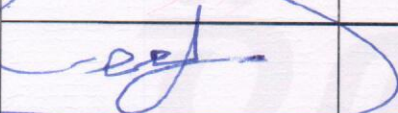
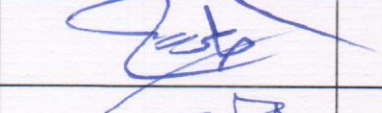


محضر الجلسة رقم (٤٣/٠٦) بتاريخ ١١/٢٨/١٤٤٣هـ

❖ عناصر الجلسة :

الافتتاحية
١- الاطلاع على ماتم من زيارة رئيس المجلس والإدارة التنفيذية للوزارة وتوقيع الشراكة.
٢- اعتماد ميزانية ٢٠٢١م بعد اعتمادها من المحاسب القانوني .
٣- تعريف أعضاء مجلس الإدارة بنظام الحوكمة الجديد .
٤- اعتماد اللائحة الأساسية المعدلة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي .
٥- اعتماد الإصدار الثاني للسياسات وإجراءات ولوائح الجمعية .
٦- استعراض استبيانات قياس رضى أصحاب المصلحة .
٧- تعيين مراجع داخلي لمراجعة السياسات والإجراءات واللوائح .
٨- استعراض تقرير تحليل مخاطر غسل الأموال ومكافحة الإرهاب .
٩- تأهيل الجمعية لتطبيق معايير جائزة التميز العالمية EFQM
١٠- مناقشة طلب مدير الجمعية إنهاء تجربة استقلال أكاديمية قادة المستقبل مالياً وإدارياً وتسجيلها بحسابات الجمعية .
١١- استعراض التقرير السنوي للعام ٢٠٢١م .
١٢- تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية .
١٣- طلب الموافقة على قبول إسناد مراكز الحماية الأسرية في المنطقة الوسطى لجمعية أسرة .
١٤- التقرير النهائي لمبادرة شمل .
١٥- فتح حساب بنكي جديد بإسم (حساب القروض المركزي) .
١٦- مايستجد من أعمال .

❖ أعضاء المجلس :

الاسم	الصفة	التوقيع
١ أ. د. / خالد بن عبد العزيز الشريدة	الرئيس	
٢ الدكتور / محمد بن عبد الله المحيميد	نائب الرئيس	معتذر
٣ الشيخ / عثمان بن عبد الرحمن العثيم	المسؤول المالي	
٤ الدكتور / صالح بن محمد الونيان	عضو	معتذر
٥ أ. د. / إبراهيم بن صالح العمر	عضو	
٦ الأستاذ / صالح بن سليمان الفوزان	عضو	
٧ الدكتور / فهد بن سليمان الأحمد	عضو	
٨ الأستاذ / صالح بن محمد المحيميد	عضو	
٩ الأستاذ / صالح بن عبدالله الفايزي	عضو	

❖ المناقشات والتوصيات :

م	المحور	المرئيات
١	الاطلاع على ماتم من زيارة رئيس المجلس والإدارة التنفيذية للوزارة وتوقيع الشراكة.	عرض سعادة رئيس المجلس د. خالد الشريدة للأعضاء مجريات زيارة وفد الجمعية المكون من: رئيس المجلس، والمدير العام، والمساعد للإدارية والمالية، والمساعد للبرامج إلى مقر وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالرياض، وتوقيع شراكة بين الوزارة والجمعية تتضمن قيام الجمعية بقياس رضا المستفيدين من خدمات الوزارة. وحيث نقل سعادته انطباع أصحاب المعالي والسعادة وكلاء الوزير عن الجمعية ونجاحاتها. كما عرض زيارة سعادته مع المساعد للبرامج مدير فرع الوزارة بالقصيم لنقل تهنئة الجمعية له بالتكليف بإدارة الفرع .
٢	اعتماد ميزانية ٢٠٢١ م بعد اعتمادها من المحاسب القانوني.	اعتمد المجلس ميزانية الجمعية المالية للعام ٢٠٢١ بعد اعتمادها من المحاسب القانوني.
٣	تعريف أعضاء مجلس الإدارة بنظام الحوكمة الجديد .	قامت إدارة التخطيط والجودة والحوكمة بالجمعية بتقديم لقاء تعريفى لأعضاء مجلس الإدارة حول معايير الحوكمة الثلاثة الرئيسية وفق الإصدار الجديد (الثالث) أبريل ٢٠٢٢ م والتي يتضمن : ١. معيار الامتثال والالتزام : والذي يقيس مدى امتثال الجمعية بالأنظمة واللوائح التنظيمية. ٢. معيار الشفافية والإفصاح : ويقيس مدى امتثال الجمعية للبيانات المطلوب نشرها للجمهور ولأصحاب العلاقة المعنيين بالنشر والشفافية . ٣. معيار السلامة المالية : والذي يقيس تقييم الكفاءة والقدرة والاستدامة والتنظيم المالي .
٤	اعتماد اللائحة الأساسية المعدلة من المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي .	اعتمد المجلس اللائحة الأساسية المحدثة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي المعتمدة لجمعية أسرة .

❖ المناقشات والتوصيات :

م	المحور	المرئيات
٥	اعتماد الإصدار الثاني للسياسات وإجراءات ولوائح الجمعية.	اطلع المجلس على الإصدار الثاني من السياسات وإجراءات ولوائح الجمعية وتم اعتمادها والعمل بموجبها بعد تنقيحها من لجنة الجودة والتخطيط والحوكمة ، وهي كالتالي : ■ إجراءات تعريف عضو مجلس الإدارة الجديد. ■ الإجراءات عند الاشتباه بعمليات غسل الأموال ومكافحة الإرهاب. ■ آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية. ■ سياسة إدارة المتطوعين. ■ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات. ■ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها. ■ سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب. ■ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب. ■ سياسة آليات الرقابة والإشراف على جمعية وفروعها ومكاتبها وتقييمها. ■ سياسة تعارض المصالح. ■ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين. ■ سياسة جمع التبرعات. ■ سياسة خصوصية البيانات. ■ لائحة تعيين المدير التنفيذي. ■ مصفوفة الصلاحيات. ■ نظام الرقابة الداخلي. ■ الميثاق الأخلاقي. ■ لائحة الموارد البشرية.

(تم التأكد والإفصاح من عدم وجود تعارض مصالح بجميع القرارات)

❖ المناقشات والتوصيات :

م	المحور	المرئيات
٦	استعراض استبيانات قياس رضى أصحاب المصلحة.	استعرض المجلس نتيجة استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة من جميع الفئات المستفيدين ، المتبرعين ، الموظفين ، من خلال استطلاعات واستبيانات ومقابلات ومقارنات مع عدة جهات مماثلة ، وتم اعتماد مجموعة من التوصيات وعددها (٩) : ١- الابتكار من خلال تقديم برامج جديدة، وتجزئة البرامج والخدمات. ٢- تفعيل التواصل مع الجهات المانحة والتجار والأفراد الداعمين. ٣- التركيز على الجانب الإعلامي بالجمعية، لمناسبة الجهد المبذول الإعلامي مع عمق رسالة الجمعية وأهدافها وكثرة وجود أعمالها. ٤- التركيز على تحقيق النتائج من خلال الشراكات. ٥- تطوير إدارة التطوع بالجمعية إدارياً وفنياً. ٦- التحديث المستمر للسياسات والإجراءات والتوثيق وحوكمة العمل الإداري. ٧- قياس أثر البرامج التي تنفذها الجمعية. ٨- تطبيق المنهجية العلمية لتحديد الاحتياج للبرامج. ٩- اقتراح رفع الرواتب والحوافز المالية .
٧	تعيين مراجع داخلي لمراجعة السياسات والإجراءات واللوائح.	عين المجلس الدكتور/ عادل بن عبدالله باريان مراجعاً داخلياً للجمعية لمراجعة السياسات والإجراءات وتطبيق اللوائح .
٨	استعراض تقرير تحليل مخاطر غسل الأموال ومكافحة الإرهاب.	استعرض المجلس تقرير تحليل مخاطر غسل الأموال ومكافحة الإرهاب في الجمعية وأوصى المجلس بتنفيذ ورشة عمل لكافة منسوبي الجمعية عن حوكمة الجهات الغير ربحية وكذلك مخاطر غسل الأموال ومكافحة الإرهاب للمنظمات الغير ربحية ، والتأكد من تنفيذ الأنشطة المطلوبة بالتقرير
٩	تأهيل الجمعية لتطبيق معايير جائزة التميز العالمية EFQM	وافق المجلس على تأهيل الجمعية لتطبيق معايير جوائز التميز العالمية EFQM حسب العرض المرفق والعقد الموضح .

❖ المناقشات والتوصيات :

م	المحور	المرئيات
١٠	مناقشة طلب مدير الجمعية إنهاء تجربة استقلال أكاديمية قادة المستقبل مالياً وإدارياً وتسجيلها بحسابات الجمعية .	عرض مدير الجمعية طلب إنهاء قرار استقلال أكاديمية قادة المستقبل مالياً وإدارياً الصادر من المجلس بالجلسة رقم ٥ / ٣٨ وتاريخ ٢٩ / ٠٦ / ١٤٣٨ هـ والجلسة رقم ٤ / ٣٩ وتاريخ ٢٤ / ٠٧ / ١٤٣٩ هـ حيث إن المدة كافية للحكم على التجربة وليس هناك فارق كبير عائد على المشروع بالإضافة لكي تتمكن الأكاديمية من الاستفادة من الأرض الممنوحة للجمعية لصالح مشروع الأكاديمية . عليه فقد قرر المجلس ما يلي: ١. إنهاء كافة إجراءات استقلال الأكاديمية والعمل إلى نقل كافة الرخص والوثائق والحساب البنكي وربطها بالجمعية مباشرة. ٢. يخصص حساب بنكي للأكاديمية لإيداع الرسوم والمصروفات والإجراءات المالية. ٣. تقوم الإدارة المالية بالجمعية بالجرد لكافة العهد والممتلكات الموجودة والتأكد من تطابقها مع فترة ما قبل الاستقلال بإعداد محضر بذلك وتوقيعه من رئيس المجلس . ٤. تشكل لجنة من كل من: أ. الشيخ عثمان العثيم . ب. أ. صالح الفوزان . ج. د. محمد السيف . لدراسة أفضل الخيارات المستقبلية للأكاديمية من الخيارات التالية: أ. تحويلها إلى جمعية جديدة مستقلة . ب. ترسيبها على شريك مشغل من إحدى الجهات المماثلة المعروفة لإكمال مسيرتها . ج. تصفيتا في حال ثبت خسارتها وعدم جدى الاستمرار فيها. يعتبر قرار اللجنة المشكلة المذكورة معتمد ونافذ فيما تراه من خيارات.
١١	استعراض التقرير السنوي للعام ٢٠٢١ م .	استعرض المجلس التقرير السنوي للجمعية لعام ٢٠٢١ م ، وبارك هذه الجهود مع التوصية باستمرار العطاء والتميز مع التركيز على معالجة ما يحتاج إلى معالجة .
١٢	تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية .	قرر المجلس عقد الجمعية العمومية للجمعية يوم الأحد بتاريخ ٠٩ / ٠١ / ١٤٤٤ هـ بعد صلاة المغرب في مقر الجمعية من أجل اعتماد (الميزانية للعام ٢٠٢١ م ، والموازنة التقديرية للعام ٢٠٢٢ م ، والخطة التشغيلية ، واستعراض التقرير السنوي للعام ٢٠٢١ م)

(تم التأكد والإفصاح من عدم وجود تعارض مصالح بجميع القرارات)

❖ المناقشات والتوصيات :

م	المحور	المرئيات
١٣	طلب الموافقة على قبول إسناد مراكز الحماية الأسرية في المنطقة الوسطى لجمعية أسرة.	عرض مساعد المدير العام للبرامج أ. خالد الضالع فكرة الدخول في منافسة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بترسية مشروع مراكز الحماية الاجتماعية بمنطقتي الرياض والقصيم على الجمعية وعرض كافة تفاصيل عرض الوزارة . وقد قرر المجلس الاعتذار عن الدخول في المنافسة لصعوبة التنفيذ وبعد المساحة الجغرافية وعدم تفرغ العاملين بالجمعية .
١٤	التقرير النهائي لمبادرة شمل .	استعرض المجلس التقرير الختامي لمبادرة مركز شمل التي هي منافسة رست على الجمعية من وزارة العدل حيث كانت إدارة الجمعية بنجاح كبير خلال فترة التنفيذ لمناطق القصيم وحائل والحدود الشمالية حسب انطباعات الوزارة مالكة المشروع . وقد شكر المجلس إدارة الجمعية ممثلة بمدير المبادرة الأستاذ حسن البلهان على جهوده في إدارة هذه المبادرة باقتدار.
١٥	فتح حساب بنكي جديد باسم (حساب القروض المركزي)	وافق المجلس على فتح حساب بنكي جديد باسم (حساب القروض المركزي) لتحصيل أقساط القروض الممنوحة للشباب للزواج .
١٦	ما يستجد من أعمال .	- أوصى المجلس برفع تقارير دورية عن الخطة التشغيلية والتي تم اعتماد مبادراتها في محضر الجلسة رقم (٤٣/٣) بتاريخ ١٤٤٣/٠٦/٢٢ هـ . - تم عرض بيانات نموذج الإفصاح واعتماده وتفويض الأستاذ: حمد الجمعة ، بتعبئته بالمنصة المخصصة لذلك .

(تم التأكد والإفصاح من عدم وجود تعارض مصالح بجميع القرارات)