

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية بوادي قديد
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
برقم (173)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية الخيرية بوادي قديد

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية بوادي قديد
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم م (173)

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
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة



0532590589

منطقة مكة المكرمة - طريق الهجرة - مركز وادي قديد

ص.ب ٣٩ الرمز البريدي ٢١٩٢٣ wadigudaid@gmail.com

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 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 وتقديرا 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 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 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 الإلكتروني 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 .

اعتماد مجلس الإدارة

تم مراجعة واعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٦) من الدورة السابعة بتاريخ ٢٠٢٤/١٢/١٦م وتعتبر نافذة من تاريخه وتعمم على جميع منسوبي الجمعية للعلم والعمل بموجبها.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية بوادي قديد
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (173)

المكان	اليوم والتاريخ	محضر اجتماع مجلس الإدارة
مقر الجمعية	الاثنين ١٤٤٦/٠٦/١٥ هـ الموافق ٢٠٢٤/١٢/١٦ م	السادس

استهل رئيس مجلس الإدارة الجلسة بكلمة ترحيبية، ثم بين سير العمل في الجمعية.
محاور الاجتماع:

- ١- عرض المخاطبات الواردة للجمعية.
- ٢- عرض موضوع المشاركة في مبادرة (شتاءنا عمل وتنمية ٢).
- ٣- عرض موضوع الشراكة مع شركة نقي للمياه.
- ٤- عرض نتائج تقييمات قياس رضا أصحاب العلاقة مع الجمعية والاقتراحات والاستفسارات والشكاوى.
- ٥- عرض موضوع تقديم برامج للتوعية الداخلية – وبرامج تحديد وفهم مخاطر جرائم الإرهاب وتمويله – وبرامج لمكافحة غسيل الأموال – برامج توعية للعاملين بالجمعية.
- ٦- عرض تقارير المراجع الداخلي لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
- ٧- النظر في موضوع تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة.
- ٨- عرض قائمة الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد بعمل الجمعية.
- ٩- عرض نظام الرقابة الداخلي.
- ١٠- عرض الخطة الاستراتيجية للجمعية.
- ١١- عرض الخطة التشغيلية للجمعية.
- ١٢- عرض الهيكل التنظيمي للجمعية.
- ١٣- عرض الدليل الإجرائي المالي.
- ١٤- النظر في موضوع اعتماد السياسات واللوائح والآليات والأدلة التالية:
 - أ- لائحة السياسات المالية.
 - ب- لائحة الاستثمار.
 - ت- لائحة المشتريات.
 - ث- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
 - ج- سياسة إدارة المتطوعين.
 - ح- سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
 - خ- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة.
 - د- سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
 - ذ- سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها.
 - ر- سياسة جمع التبرعات.
 - ز- سياسة قواعد السلوك.
 - س- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - ش- لائحة تنظيم عمل الموارد البشرية.
 - ص- لائحة وآلية تعيين المسؤول التنفيذي.



ض- لائحة وآلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية .

ط- لائحة تسجيل المستفيدين .

ظ- سياسة صرف المساعدات.

ع- الميثاق لأخلاقي لمنسوبي الجمعية .

غ- لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة.

ف- لائحة وإجراءات تتبع النقد من المتبرع إلى المستفيد.

ق- لائحة وإجراءات شراء الأصول.

ك- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.

ل- سياسة خصوصية البيانات.

م- سياسة تعارض المصالح.

ن- سياسة التبليغ عن المخالفات وحماية المبلغين.

هـ- سياسة إعادة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر.

و- آلية استرداد التبرع للمتبرع.

ي- عرض دليل إجراءات التعامل مع المقبوضات.

١٥- عرض تقارير المدير المالي للربع الأول والثاني والثالث لعام ٢٠٢٤ م.

١٦- عرض تقارير متابعة قرارات مجلس الإدارة لعام ٢٠٢٤ م.

١٧- عرض تقرير المتابعة والاشراف على قرارات وتعليمات الجمعية العمومية لعام ٢٠٢٤ م.

١٨- النظر في موضوع تجديد الاشتراك في عضوية مجلس الجمعيات بمنطقة مكة المكرمة.

١٩- النظر في موضوع التكليف بمهام أمين الصندوق.

٢٠- النظر في موضوع اعتماد صرف عهدة عامة.

٢١- عرض التقارير المالية للربع الأول والربع الثاني والربع الثالث لعام ٢٠٢٤ م.

٢٢- النظر في موضوع تجديد عقد الباحث الاجتماعي.

٢٣- عرض موضوع طلبات الانضمام للعضوية في الجمعية.

٢٤- النظر في موضوع إقامة البرامج وجمع التبرعات لها.

٢٥- عرض موضوع موقع التبرعات الالكتروني للجمعية.

٢٦- النظر في موضوع تكوين لجنة لجرد الصندوق.

٢٧- النظر في موضوع تكوين لجنة لجرد المستودع.

٢٨- النظر في موضوع الدعم المقدم من منصة إحسان.

٢٩- النظر في موضوع الدعم المقدم من مؤسسة العويضة الخيرية.

٣٠- عرض موضوع دعم منصة تبرع لكفالة أسرة واحدة شهرياً.

٣١- عرض موضوع اعتماد مبلغ من حساب الزكاة لصالح مشروع مساعدة الشباب على الزواج.

٣٢- النظر في موضوع اعتماد مبلغ لمشروع مساعدة الشباب على الزواج.





وقد اتخذ المجلس القرارات التالية :

- ١ - الموافقة على المشاركة في مبادرة (شتاءنا عمل وتنمية ٢) واعتماد مبلغ (٥٠٠٠ ريال) خمسة آلاف ريال لتنفيذ المشاركة في المبادرة.
- ٢ - الموافقة على الشراكة مع شركة نقي للمياه وتفويض المسؤول التنفيذي بتوقيع الاتفاقية..
- ٣ - تم مناقشة نتائج تقييمات قياس رضا أصحاب العلاقة والتأكيد على سعي الجمعية لكسب رضا أصحاب العلاقة معها حيث تم اتخاذ القرارات التالية:
 - أ - تنفيذ مشروع الكفالة التعليمية.
 - ب - تنفيذ برنامج مستلزمات الطفل.
- ٤ - تكليف لجنة التخطيط والتطوير بالعمل على تقديم برامج للتوعية الداخلية - وبرامج تحديد وفهم مخاطر جرائم الإرهاب وتمويله - وبرامج لمكافحة غسيل الأموال - برامج توعية للعاملين بالجمعية .
- ٥ - تكليف اللجنة التنفيذية لمتابعة ما ورد في تقارير المراجع الداخلي لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية .
- ٦ - اتخاذ التدابير اللازمة لتفادي المخاطر الكامنة والمتأصلة حيث تم التأكيد على لجنة تنمية الموارد بضرورة وجود موارد ودخل ثابت للجمعية وكذلك تم توجيه لجنة المستفيدين بضرورة تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري كل ٦ أشهر وكذلك استخدام كافة وسائل الأمن والسلامة داخل مرافق الجمعية واتخذت القرارات التالية:
 - أ - اعتماد نماذج الاشتباه لـ السعوديين - الوافدين - الشخصيات الاعتبارية - الشركات المقيمة.
 - ب - اعتماد عمل دورات لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بها، في مخاطر تمويل الإرهاب وغسل الأموال.
- ٧ - اعتماد قائمة الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد بعمل الجمعية.
- ٨ - اعتماد نظام الرقابة الداخلي بالجمعية وفق لائحته الأساسية.
- ٩ - اعتماد الخطة الإستراتيجية.
- ١٠ - اعتماد الخطة التشغيلية للجمعية.
- ١١ - اعتماد الهيكل التنظيمي للجمعية.
- ١٢ - اعتماد الدليل الإجرائي المالي.
- ١٣ - اعتماد جميع اللوائح والسياسات والآليات المذكورة أعلاه والعمل بموجبها ابتداءً من تاريخ هذا المحضر.
- ١٤ - تم مناقشة تقارير المدير المالي للربع الأول والربع الثاني والربع الثالث لعام ٢٠٢٤م والموافقة عليها.



- ١٥- تم الاطلاع على تقرير متابعة قرارات مجلس الإدارة لعام ٢٠٢٤م.
- ١٦- تم الاطلاع على تقارير المتابعة والاشراف على قرارات وتعليمات الجمعية العمومية.
- ١٧- اعتماد تجديد الاشتراك في عضوية مجلس الجمعيات بمنطقة مكة المكرمة فئة (ب) واعتماد مبلغ (٥٠٠٠ ريال) خمسة آلاف ريال للاشتراك.
- ١٨- اعتماد تكليف مشرف المشاريع الأستاذ / عبد العليم دليشان الفارسي بمهام أمين الصندوق واعتماد إلغاء تكليف الأستاذ / أنس عايش القريقرى من مهام أمين الصندوق اعتباراً من تاريخه.
- ١٩- اعتماد صرف عهدة عامة بمبلغ (١٣٥٠٠ ريال) ثلاثة عشر ألف وخمسمائة ريال ب اسم أمين الصندوق المكلف.
- ٢٠- تم مناقشة التقارير المالية للربع الأول والربع الثاني والربع الثالث لعام ٢٠٢٤م والموافقة عليها.
- ٢١- اعتماد تجديد عقد الباحث الاجتماعي لمدة سنة واحدة بنفس مميزات وصيغة العقد السابق وتفويض رئيس مجلس الإدارة بتوقيع العقد معه.
- ٢٢- الموافقة على جميع طلبات الانضمام لعضوية الجمعية المذكورة بتقرير اللجنة التنفيذية.
- ٢٣- الموافقة على إقامة البرامج الموضحة بالجدول أدناه والموافقة على جمع التبرعات لها، وتكليف مفوض الجمعية بإصدار التصاريح اللازمة لها.

م	اسم البرنامج	تكلفة البرنامج
١	إفطار صائم في الحرم المكي خلال شهر رمضان	١٠٠٠٠٠٠
٢	إطعام المعتمرين بجوار الحرم المكي	٨٠٠٠٠٠
٣	سقى الماء لحجاج بيت الله	١٣٥٠٠٠٠
٤	سقى الماء للزوار والمعتمرين بجوار الحرم المكي	١٠٠٠٠٠٠

- ٢٤- الموافقة على إنشاء موقع التبرعات الالكتروني للجمعية.
- ٢٥- اعتماد تكوين لجنة لجرد الصندوق برئاسة الأستاذ / حمد محمد راشد اليهبي وعضوية / محمد مسلم القريقرى والمحاسب / أنس عايش القريقرى.
- ٢٦- اعتماد تكوين لجنة لجرد المستودع برئاسة الأستاذ / محمد أحمد القريقرى وعضوية / عبيد الله محمد القريقرى ومشرف المشاريع / عبد العليم دليشان الفارسي.
- ٢٧- اعتماد الدعم المقدم من منصة إحسان كما يلي :
- ٢٨- مبلغ (٣٨٠٠٠٠ ريال) ثلاثمائة وثمانون ألف ريال لمشروع السلة الغذائية.
- ٢٩- مبلغ (١٩٦٠٠٠ ريال) مائة وستة وتسعون ألف ريال لمشروع الكفالة التعليمية بواقع (٥٠٠ ريال) لمدة سبعة أشهر.





٣٠- مبلغ (٧٢٠٠٠ ريال) اثنان وسبعون ألف ريال لمشروع مستلزمات الطفل بواقع (٥٠٠ ريال) لمدة ستة أشهر.

٣١- اعتماد الدعم المقدم من مؤسسة العويضة الخيرية مبلغ وقدره (٢١٠٠٠ ريال) واحد وعشرون ألف ريال بواقع (٣٥٠ ريال) شهرياً لمدة ٣ أشهر.

٣٢- اعتماد الدعم المقدم من منصة تبرع مبلغ وقدره (٦٠٠٠ ريال) ستة آلاف ريال بواقع (١٠٠٠ ريال) شهرياً لمدة ٦ شهر.

٣٣- اعتماد مبلغ (٣٠٠٠٠ ريال) ثلاثون ألف ريال من حساب الزكاة لصالح مشروع مساعدة الشباب على الزواج.

٣٤- اعتماد مبلغ (٥٠٠٠ ريال) خمسة ألف ريال للجنة المساعدات لصالح مشروع مساعدة الشباب على الزواج.

أعضاء مجلس إدارة الجمعية:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	منصور مفوز حامد القريقرى	نائب الرئيس	
٢	حمد محمد راشد الیهیبي	عضو مجلس	
٣	محمد مسلم حميد القريقرى	عضو مجلس	
٤	عبد الرحمن دليشان عبد الرحمن الفارسي	عضو مجلس	
٥	عبد العزيز حمدي حميد القريقرى	عضو مجلس	
٦	محمد أحمد حامد القريقرى	عضو مجلس	
٧	محمد حسن حمدي حميد القريقرى	عضو مجلس	
٨	عبد الرحمن عبد الله عسيكر القريقرى	عضو مجلس	
٩	عبيد الله محمد زحم القريقرى	عضو مجلس	
١٠	طارق عبد المطلب فالح الجعثمي	عضو مجلس	

رئيس مجلس الإدارة
منصور بن مصلح القريقرى

