

الرقم : التاريخ : المشفوعات :

محضر اجتماع مجلس الإدارة

في يوم الأحد وتاريخ ٠٦/٠٥/١٤٤٢هـ الموافق ٢٠/١٢/٢٠م

اجتمع مجلس الإدارة برئاسة رئيس المجلس واطلع على الموضوعات المدرجة في جدول الأعمال وهي كالتالي:

- ١- متابعة سير أعمال الجمعية.
- ٢- تحديث لوائح وسياسات الجمعية.
- وقد اتخذ بشأنها عدد من القرارات التالية:
 - اعتمد المجلس اللوائح والسياسات التالية:
 - ١- اللائحة المالية.
 - ٢- سياسة قواعد السلوك.
 - ٣- سياسة آلية الرقابة والإشراف على الجمعية.
 - ٤- أنواع العضوية.
 - ٥- تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة.
 - ٦- دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - ٧- مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - ٨- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
 - ٩- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
 - ١٠- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة.
 - ١١- سياسة عضوية الجمعية العمومية.
 - ١٢- سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
 - ١٣- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
 - ١٤- سياسة جمع التبرعات.

المكتب الرئيسي : محافظة الليث - مركز جدم - مكتب التنسيق : مكة المكرمة - حي النسيم

الحساب الرئيسي : SA25 80000 270 6080 1015 5078
حساب الوقف : SA06 80000 458 6080 1040 6368
حساب الأيتام : SA81 80000 458 6080 1040 6376
حساب المشاريع : SA07 80000 458 6080 1040 6350
حساب الزكاة : SA02 80000 458 6080 1040 6343
حساب سقيا الماء : SA13 80000 458 6080 1096 6320
حساب اطعام : SA35 80000 458 6080 1096 6312

alber-jaddami@uotlook.sa
https://charity-jaddam.sa
@alberjaddam
0551933448 - 0555518976
0125504416

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الرقم : التاريخ : المشفوعات :

- ١٥- لائحة الموارد البشرية.
- ١٦- سياسة تعارض المصالح.
- ١٧- سياسة خصوصية البيانات.
- ١٨- لائحة المدير التنفيذي.
- ١٩- سياسة الاستثمار.
- ٢٠- لائحة المشتريات.
- ٢١- لائحة استحقاق المستفيدين.

وصل الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	ضيف الله بن سعد الفهمي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبد الرحمن بن دخيل الفهمي	نائب الرئيس	
٣	وائل بن ضيف الله الفهمي	المشرف المالي	
٤	سعيد بن مبارك الفهمي	عضو	
٥	خميس بن عبدالله الفهمي	عضو	
٦	عبد المجيد بن زايد الفهمي	عضو	
٧	عبد الرازق بن محسن الفهمي	عضو	



المكتب الرئيسي : محافظة الليث - مركز جدم - مكتب التنسيق : مكة المكرمة - حي النسيم

الحساب الرئيسي : SA25 80000 270 6080 1015 5078
حساب الوقف : SA06 80000 458 6080 1040 6368
حساب الأيتام : SA81 80000 458 6080 1040 6376
حساب المشاريع : SA07 80000 458 6080 1040 6350
حساب الزكاة : SA02 80000 458 6080 1040 6343
حساب سقيا الماء : SA13 80000 458 6080 1096 6320
حساب اطعام : SA35 80000 458 6080 1096 6312

alber-jaddami@uotlook.sa
https://charity-jaddam.sa
@alberjaddam
0551933448 - 0555518976
0125504416

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية بمركز جدم
ترخيص رقم : ٣٨٠



التاريخ / / ١٤هـ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في
٦ / ٥ / ١٤٤٢ هـ الموافق ٢٠ / ١٢ / ٢٠٢٠ م

المكتب الرئيسي: محافظة الليث-مركز جدم-مكتب التنسيق: مكة المكرمة-حي النسيم

SA25 8000 0270 6080 1015 5078	: الحساب الرئيسي
SA06 8000 0458 6080 1040 6368	: حساب الوقف
SA81 8000 0458 6080 1040 6376	: حساب الايتام
SA07 8000 0458 6080 1040 6350	: حساب المشاريع
SA02 8000 0458 6080 1040 6343	: حساب الزكاة

جوال: 0555518976 - هاتف: 0125504416
فاكس: 0125504429 - ص ب 355 مكة 21961
alber-jaddam1@outlook.sa
http://alberjaddam.org.sa
@alberjaddam

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

يعتبر المستفيد في الجمعية الخيرية بمركز جدم هي من الجمعيات الأهلية والخيرية بمنطقة مكة المكرمة، ولا علاقة للجمعية بالأفراد.

وتتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.

المكتب الرئيسي: محافظة الليث-مركز جدم-مكتب التنسيق: مكة المكرمة-حي النسيم

SA25 8000 0270 6080 1015 5078	الحساب الرئيسي
SA06 8000 0458 6080 1040 6368	حساب الوقف
SA81 8000 0458 6080 1040 6376	حساب الإيتام
SA07 8000 0458 6080 1040 6350	حساب المشاريع
SA02 8000 0458 6080 1040 6343	حساب الزكاة

جوال: 0555518976 - هاتف: 0125504416
فاكس: 0125504429 - ص ب 355 مكة 21961
alber-jaddam1@outlook.sa
http://alberjaddam.org.sa
@alberjaddam

٥. الموقع - البريد الإلكتروني.

٦. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.

٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.

٣. سياسة إدارة التطوع.

٤. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.

٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.

٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.

٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.

المكتب الرئيسي: محافظة الليث-مركز جدم-مكتب التنسيق: مكة المكرمة-حي النسيم

SA25 8000 0270 6080 1015 5078	الحساب الرئيسي
SA06 8000 0458 6080 1040 6368	حساب الوقف
SA81 8000 0458 6080 1040 6376	حساب الايتام
SA07 8000 0458 6080 1040 6350	حساب المشاريع
SA02 8000 0458 6080 1040 6343	حساب الزكاة

جوال: 0555518976 - هاتف: 0125504416
فاكس: 0125504429 - ص ب 355 مكة 21961
alber-jaddam1@outlook.sa
http://alberjaddam.org.sa
@alberjaddam

٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

ح- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تادية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

المكتب الرئيسي: محافظة الليث-مركز جدم-مكتب التنسيق: مكة المكرمة-حي النسيم

📞	SA25 8000 0270 6080 1015 5078	الحساب الرئيسي
📞	SA06 8000 0458 6080 1040 6368	حساب الوقف
📞	SA81 8000 0458 6080 1040 6376	حساب الايتام
📞	SA07 8000 0458 6080 1040 6350	حساب المشاريع
📞	SA02 8000 0458 6080 1040 6343	حساب الزكاة

جوال: 0555518976 - هاتف: 0125504416
 فاكس: 0125504429 - ص ب 355 مكة 21961
 alber-jaddam1@outlook.sa
<http://alberjaddam.org.sa>
 @alberjaddam

٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية .
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية بمركز جدم
ترخيص رقم : ٣٨٠



التاريخ / / ١٤٤٢هـ

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في
٦ / ٥ / ١٤٤٢هـ الموافق ٢٠ / ١٢ / ٢٠٢٠ م

المكتب الرئيسي: محافظة الليث-مركز جدم-مكتب التنسيق: مكة المكرمة-حي النسيم

SA25 8000 0270 6080 1015 5078	: الحساب الرئيسي
SA06 8000 0458 6080 1040 6368	: حساب الوقف
SA81 8000 0458 6080 1040 6376	: حساب الايتام
SA07 8000 0458 6080 1040 6350	: حساب المشاريع
SA02 8000 0458 6080 1040 6343	: حساب الزكاة

جوال: 0555518976 - هاتف: 0125504416
فاكس: 0125504429 - ص ب 355 مكة 21961
alber-jaddam1@outlook.sa
http://alberjaddam.org.sa
@alberjaddam

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA