

الرقم : التاريخ : المشفوعات :

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



سياسة تنظيم العلاقة مع

المستفيدين



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

<https://charity-jaddam.sa> alber-jaddam1@outlook.sa

[@alberjaddam](https://www.facebook.com/alberjaddam) 0125504416 - 0555518976

SNB SA18 10000 002 0000 1196 906 SA25 80000 270 6080 1015 5078



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 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

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

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

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

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 و ايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحا 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.
- تأدية 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



التاريخ / / ١٤٤٤هـ

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. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.



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

الرقم : التاريخ : المشفوعات :

المسؤوليات

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

المجمع الخيري بمركز جدة
عطاء ونماء

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

<https://charity-jaddam.sa> alber-jaddam1@outlook.sa

[@alberjaddam](https://www.facebook.com/alberjaddam) 0125504416 - 0555518976

SNB SA18 10000 002 0000 1196 906 SA25 80000 270 6080 1015 5078

الرقم : التاريخ : المشفوعات :

اجتهد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع في دورته (الرابعة) سياسة
تنظيم العلاقة مع المستفيدين بتاريخ 15 / 6 / 2023 نسخة رقم (3)

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	طلال بن عزيز الفهمي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	إبراهيم بن مفتاح الفهمي	نائب الرئيس	
٣	ذخيل أمبارك الفهمي	عضو	
٤	عبد الرازق بن محسن الفهمي	عضو	
٥	زويد عالي الفهمي	عضو	
٦	عائض عبد الله الفهمي	عضو	
٧	عوض حسين الفهمي	عضو	



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

<https://charity-jaddam.sa> alber-jaddam1@outlook.sa

[@alberjaddam](https://www.facebook.com/alberjaddam) 0125504416 - 0555518976

SNB SA18 100000 002 0000 1196 906 SA25 80000 270 6080 1015 5078