

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جمعية الإعاقة السمعية بجازان
Association Hearing Impairment in Jazan

المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
ترخيص رقم 749

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الإعاقة السمعية بجازان

الرقم الوطني الموحد البريد الإلكتروني رقم جوال الجمعية موقع مقر الجمعية
7029097800 He.imp.jz20220@outlook.sa ٠٥٥١٠٥٣٣١٧ منطقة جازان – محافظة بيش

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جمعية الإعاقة السمعية بجازان
Association Hearing Impairment in Jazan

المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
ترخيص رقم 749

جدول المحتويات

تمهيد	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الهدف العام	٣
الأهداف التفصيلية	٣
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٤
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	٥
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي	٥
اعتماد مجلس الإدارة	٦



تمهيد :-

تضع جمعية الإعاقة السمعية بجازان 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 التصدير 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

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
ترخيص رقم 749

- 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.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
ترخيص رقم 749

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.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جمعية الإعاقة السمعية بجازان
Association Hearing Impairment in Jazan

المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
ترخيص رقم 749

- 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

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع مجلس إدارة الجمعية في دورته الثالثة هذه السياسة بتاريخ
٢٠٢٥/٦/١٦ م

الرقم الوطني الموحد البريد الإلكتروني رقم جوال الجمعية موقع مقر الجمعية
7029097800 He.imp.jz20220@outlook.sa ٠٥٥١٠٥٣٣١٧ منطقة جازان – محافظة بيش

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير
الربحي ترخيص رقم 749

اليوم	الاثنين	التاريخ	الموافق	١٦/٦/٢٠٢٥ م
محضر اجتماع مجلس الإدارة الثالث لعام ٢٠٢٥ م				

إنه في اليوم الموضح بعلية عقد الاجتماع الثالث لمجلس الإدارة لجمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان وذلك بمقر الجمعية بمحافظة بيش حيث بدأ الاجتماع عند الساعة (١ مساءً) وانتهى عند الساعة (٢ مساءً) وبحضور الأعضاء الآتية أسماؤهم:

١- إسماعيل على محمد زين الدين رئيس المجلس.

٢- احمد منصور محمد غانم نائب الرئيس.

٣- حسين أحمد على عماشي عضو

٤- محمد منصور محمد غانم عضو

٥- إبراهيم احمد يحي سبعي عضو

بدأ الاجتماع بشكر الله والصلاة والسلام على رسول الله والترحيب بالأعضاء ثم مناقشة المواضيع التالية:

١- المناقشة

التعديل على اللوائح والسياسات التالية:

لائحة الموارد البشرية

سياسة جمع التبرعات

سياسة التطوع

الرقم الوطني الموحد البريد الإلكتروني رقم جوال الجمعية موقع مقر الجمعية
7029097800 He.imp.jz20220@outlook.sa ٠٥٥١٠٥٣٣١٧ منطقة جازان -
محافظه بيش

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير
الربحي ترخيص رقم 749

القرار / تم الاطلاع على اللوائح المذكورة و اعتمادها .

٢- المناقشة

تحديث اللوائح التالية :

- نظام الرقابة الداخلي
- لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي
- صلاحيات مجلس الإدارة
- سياسة خصوصية البيانات
- سياسة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر .
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
- سياسة تعارض المصالح .
- سياسة الصرف على البرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية .
- سياسة التعامل مع المقبوضات .
- سياسة الاستثمار .
- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- سياسة صرف المساعدات.
- سياسة إدارة المخاطر.
- سياسة الرقابة على المنظمه.
- دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية .
- اللائحة الماليه .
- الدليل التعريفي لمجلس الاداره .
- الميثاق الأخلاقي .
- سياسة الترشيحات والمكافئات .

الرقم الوطني الموحد البريد الإلكتروني رقم جوال الجمعية موقع مقر الجمعية
7029097800 He.imp.jz20220@outlook.sa ٠٥٥١٠٥٣٣١٧ منطقة جازان -
محافظه بيش

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير
الربحي ترخيص رقم 749

- سياسة الاشتباه لعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
- تقييم المخاطر المتصلة والكامنة
- الوصف الوظيفي لموظف الالتزام .
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات .

القرار / تم تحديث واعتماد السياسات المذكورة أعلاه .

3-مناقشة الاتفاق مع مؤسسة الحلول الريادية والادارية لتسويق البرامج والأنشطة .

القرار / تم الاتفاق و توقيع العقد مع المؤسسة .

المناقشة /

تكليف الموظفين بالعمل على أنشطة الجمعية خارج أوقات العمل الرسمي .

القرار / وافق المجلس على تكليف الموظفين بالجمعية بعمل خارج الدوام وإعطاء الصلاحية لرئيس مجلس الإدارة بعمل قرار التكليف وصرف المستحقات بعد الانتهاء من انجاز العمل

الرقم الوطني الموحد البريد الإلكتروني رقم جوال الجمعية موقع مقر الجمعية
7029097800 He.imp.jz20220@outlook.sa 0551053317 منطقة جازان – محافظة بيش

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإعاقة السمعية بمنطقة جازان
المركز الوطني لتنمية القطاع غير
الربحي ترخيص رقم 749

المناقشة /

تجديد الاشتراك في منصة قوى .

القرار / تم الاتفاق على دفع رسوم الاشتراك لمنصة قوى وتحديث عقود الموظفين .

المناقشة /


إلغاء ترخيص جمع التبرعات رقم ١٤٦٢٠ .

القرار / تمت الموافقة على الإلغاء لعدم إرفاق العقد التسويقي ، وإعادة طلب ترخيص جديد مع إرفاق العقد التسويقي للمؤسسة المسوقة .

المناقشة / تحديث البرنامج المحاسبي .

القرار / تم الاتفاق على التحديث ودفع رسوم التحديث.

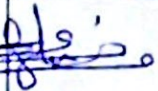
هذا وانتهى الاجتماع في تمام الساعة الثانية مساءً .. والله ولي التوفيق


رئيس مجلس الإدارة .. إسماعيل علي زين الدين 
١٤٤٦/١١/٢٠هـ

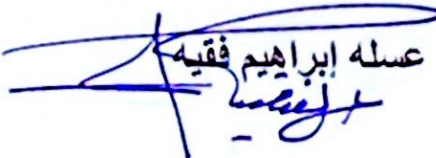


الرقم الوطني الموحد 7029097800
البريد الإلكتروني He.imp.jz20220@outlook.sa
رقم جوال الجمعية ٠٥٥١٠٥٣٣١٧
موقع مقر الجمعية منطقة جازان - محافظة بيش

محضر اجتماع مجلس الاداره الثالث المنعقد يوم الاثنين
الموافق 2025/6/16

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	إسماعيل علي محمد زين الدين	الرئيس	
2	أحمد منصور محمد غاتم	نائب الرئيس	
3	حسين أحمد علي عماشي	عضو	
4	محمد منصور محمد غاتم	عضو	
5	إبراهيم أحمد يحي سبعي	عضو	

رئيس مجلس الاداره

إسماعيل علي زين الدين

المدير التنفيذي

عسله إبراهيم فقيه

الرقم الوطني الموحد 7029097800
البريد الإلكتروني He.imp.jz20220@outlook.sa
رقم جوال الجمعية 0551053317
موقع مقر الجمعية منطقة جازان - محافظة بيش