



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



السياسات واللوائح
الخاصة بالجمعية



جمعية بذل للخدمات الإنسانية

جدول المحتويات

٤	تمهيد.....
٤	الهدف العام.....
٤	الأهداف التفصيلية.....
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:.....
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:.....
٥	التعامل مع المستفيد:.....
١٠	اعتماد مجلس الإدارة.....



تمهيد

تضع جمعية بذل للخدمات الإنسانية 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 وتقديرًا 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 وانتفاء 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 إنها 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:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.
٨. منادبي المكاتب الفرعية.





الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

التعامل مع المستفيد:

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.



- المادة الخامسة:** مسؤولية موظف تنمية الموارد المالية تجاه التبرعات الواردة للجمعية.
- قبول التبرع من قبل الداعم بما ينسجم مع أهداف الجمعية ويتوافق مع الأنظمة واللوائح الرسمية.
 - يجب أن يكون العائد من التبرع أعلى من تكلفة الحصول عليها.
 - توجيه صرف التبرع بحسب رغبة المتبرع.
 - متابعة صرف التبرع ومد الداعمين بالتقارير المناسبة.

المادة السادسة: أنواع التبرعات المالية.

تنقسم التبرعات إلى نقدية أو عينية ويمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين من حيث أوجه الصرف تبرعات مخصصة (مقيدة) وتشمل:

- أ. الزكوات: ويراعى فيها ما يلي:
- * أن تصرف فيما خصصت له.
 - * أن تصرف في مدة أقصاها عام ميلادي واحد فيما يخص الزكاة.
 - * الزكاة غير المقيدة ببرنامج محدد تصرف في البرامج والمشاريع التي تعتبر من مصارف الزكاة شرعاً.
 - * تسعى الجمعية بكافة الوسائل للتأكد من أحقية المستفيد للاستفادة من خدماتها.
 - * تلتزم الجمعية بإعداد التقارير الدورية عن أوجه الصرف لمبالغ الدعم.

- ب. الأوقاف: ويراعى فيها ما يلي:
- * يتم تخصيص التبرعات الوقفية لمشروعات الأوقاف فقط.
 - * يتم التعامل مع الأوقاف وفق اللوائح المنظمة لها بالجمعية.
 - * يكون الاستثمار في الوقف وفق نصوص لائحة الاستثمار المعتمدة من مجلس الإدارة.

- ت. تبرعات غير مخصصة عامة (غير مقيدة) مثل الصدقات والهبات:
- * توجه لتغطية برامج ومشاريع الجمعية.
 - * تغطية تكاليف الجمعية اللازمة لاستمرارها واستدامتها.

المادة السابعة: مصادر التمويل:

١. القطاع الحكومي.
٢. القطاع الأهلي.
٣. قطاع الجهات المانحة.
٤. قطاع الأفراد.
٥. المسؤولية المجتمعية.
٦. مزودي الخدمة

المادة الثامنة: مجالات الدعم والتمويل.

تتمثل في الاتي:

١. الدعم المالي المتمثل في تقديم التبرعات المالية كالزكوات والصدقات والهبات والخصومات المكتسبة.
٢. الدعم العيني والمتمثل في التبرعات العينية مثل : العقارات، والسلات الغذائية والأجهزة الكهربائية .
٣. الدعم المعنوي والمتمثل في تركية أنشطة الجمعية من قبل رموز المجتمع التي لها تأثير على المتبرع أو طرح أفكار أو مبادرات تحتضنها الجمعية.

المادة التاسعة: مراحل جمع التبرعات.
تمر عملية جمع التبرعات قبل تحصيلها بالمرحلة الأتية:

١. مرحلة تحديد الاحتياجات.
٢. مرحلة تصميم المنتج.
٣. مرحلة تحديد جهات التمويل.
٤. مرحلة التخطيط لحملات جمع التبرعات.
٥. مرحلة تصميم آليات وأدوات طلب التبرعات.
٦. مرحلة تنفيذ حملات جمع التبرعات.
٧. مرحلة تطوير العلاقات مع المتبرعين.
٨. مرحلة التحسين المستمر للعمليات الخاصة بذلك.

المادة العاشرة: التزامات الجمعية للأطراف ذات العلاقة:
أولاً: الجهات الحكومية الرسمية:

١. تلتزم الجمعية بتطبيق كافة القوانين والأنظمة المنظمة بعمليات جمع التبرعات وفق اللوائح والقوانين الرسمية في المملكة العربية السعودية.
٢. تطبيق نظام الحوكمة والشفافية.
٣. إصدار تقارير دورية توضح تفاصيل الدعم أو التبرع.

ثانياً: الجهات الداعمة:

تلتزم الجمعية للجهات الداعمة بالآتي:

١. المصداقية التامة تجاه دعمها وآليات صرفها.
٢. تطبيق نظام الحوكمة والشفافية.
٣. الحفاظ على سرية المتبرع وتقدير رغباته.
٤. عدم استخدام وسائل جمع التبرعات أو محتوياتها، بشكل يمس كرامة المستفيد.
٥. عدم نشر أو استخدام المعلومات الخاصة بالداعمين والمحفوظة لدى الجمعية إلا في أغراضها.
٦. إصدار تقارير دورية توضح تفاصيل الدعم أو التبرع.

المادة الحادية عشر: استقطاب وتنمية الموارد المالية للأوقاف:
أولاً: أنواع الموارد المالية للأوقاف:

١. موارد مالية.
٢. موارد عينية.

ثانياً: الفئات المستهدفة لتنمية الموارد الوقفية:

١. فئة الأفراد وتشمل كافة افراد المجتمع.
٢. فئة رجال الأعمال وتشمل الافراد والأسر التجارية عالية الدخل.
٣. المؤسسات الخيرية المانحة.
٤. شركات ومؤسسات القطاع الخاص.
٥. القطاع الحكومي.

المادة الثانية عشر: آلية جمع التبرعات.

- عبر وسائل الاتصالات (خدمة الرسائل على الرقم الموحد).
- شيك مصرفي باسم الجمعية.
- الاستقطاع من خلال البنوك المحلية لحسابات الجمعية.
- التحويل لحساب الجمعية عن طريق الهاتف المصرفي أو الإنترنت أو غيره.
- المتجر الإلكتروني.

المادة الثالثة عشر: شروط قبول التبرعات بالجمعية:

- لا تقبل الجمعية أي تبرعات من جهات تمارس أنشطة تضر بالمجتمع ضرراً متفق عليه (مثل شركات التبغ).
- لا تقبل الجمعية أي أموال مشكوك في مصادرها.
- لا تقبل الجمعية أي تبرعات نقدية نهائياً.
- يحق للجمعية التأكد من السلامة القانونية للمتبرع أو المبلغ المتبرع به.
- مع عدم الإخلال بالفقرة (1) من المادة (15)، ويحق للجمعية استقطاع نسبة مئوية من التبرعات مقابل الخدمات التي تقدمها مثل البحث الاجتماعي والبرامج التقنية ورواتب موظفي الخدمات الصحية.
- تلتزم الجمعية بنشر تقرير مالي سنوي على موقعها الإلكتروني.
- تقوم الجمعية بإعداد تقارير مالية للداعمين توضح أوجه الصرف الخاصة بدعمهم.

المادة الرابعة عشر: العلاقة بالمساهمين ذوي العلاقة:

- احترام جامعي التبرعات حقوق المتبرع من خلال تزويده بالسرعة الممكنة بجميع المعلومات المتعلقة بكيفية التصرف في التبرعات.
- الحفاظ على سرية المتبرع وتقدير رغباته.
- احترام جامعي التبرعات حقوق المستفيد، والمحافظة على كرامته.
- ألا تستخدم وسائل جمع التبرعات أو محتوياتها، بشكل قد يمس بكرامة المستفيد.

المادة الخامسة عشر: المسؤولية المعلوماتية:

- استخدام جامعي التبرعات المعلومات العامة الصادقة والصحيحة وغير المضللة والتي تحترم كرامة المستفيد.
- على جامعي التبرعات احترام قوانين حماية المعلومات في جميع الأوقات.
- على جامعي التبرعات عدم تسريب أو استخدام المعلومات الخاصة بالمانحين التي تم جمعها بواسطة الجمعية إلا في أغراضها.
- عند رغبة المانح أو المتبرع حذف اسمه من قائمة المتبرعين لدى الجمعية، يجب الإسراع في تحقيق رغبته دون إعاقة أو تأخير.

المادة السادسة عشر: التقارير الإدارية:

أ. التمويل وتكلفة جمع التبرعات:

- على الجمعية أن تؤكد أن جميع التبرعات المنقولة والمحسوبة والمقيدة والتي تقع ضمن مهامهم شفافة وواضحة بأقصى قدر ممكن، وأن يكونوا على استعداد للمحاسبة في أي وقت فيما يدخل في اختصاصهم من أعمال.

- أن تؤكد الجمعية بأن تكون تقاريرها منسجمة مع معايير المحاسبة السعودية أو الدولية.
- على الجمعية أن تقدم تقارير دورية تتسم بالدقة والمصداقية لجميع المساهمين والمسؤولين عن جمع التبرعات، على أن تقدم هذه التقارير في وقت معلوم.
- على الجمعية أن تكون واضحة لجميع المساهمين عن تكلفة جمع التبرعات والمصروفات والرسوم وكيف تم تحديدها وتخصيصها.

ب. المدفوعات والتعويضات:

- على جامعي التبرعات تقديم خدماتهم على أساس راتب شهري أو برسوم محددة.
- ألا يقبل جامعي التبرعات أي نوع من العطايا أو الامتيازات عندما يفاوضون لاتخاذ قرارات نيابة عن الجمعية.
- على جامعي التبرعات أن لا يسعوا أو يقبلوا مالا أو متاعاً من مزودي الخدمات أو البضائع كمكافأة للأعمال التجارية التي يتم الارتباط بها مع مزودي الخدمة أو البضائع.

المادة السابعة عشر: الالتزام بالقوانين الوطنية:

- أن يبدي جامعو التبرعات اعتراضهم عندما لا تلتزم الجمعية التي يعملون من أجلها بالقوانين والأنظمة .
- على جامعي التبرعات عدم الانخراط في أي نشاطات تتعارض مع الالتزامات القانونية التي يعملون فيها أو يعملون لمصلحتها.
- على جامعي التبرعات أن يمنعوا حدوث أي نوع من أنواع المخالفات أو التجاوزات سواء كانت جنائية أو سوء استخدام لنشاطاتهم المهنية.

المادة الثامنة عشر: السياسات الخاصة بحقوق المانحين:

- إعلام المانح برسالة الجمعية والأسلوب الذي تعترف الجمعية سلوكه لاستخدام الموارد الممنوحة وقدرتها على استخدام التبرعات على نحو فعال للأغراض المقصودة منها.
- إعلام المانح بهوية جميع العاملين بمجلس إدارة الجمعية، ودورهم المحوري في الإشراف على المسؤوليات والصلاحيات.
- للمانح حق الاطلاع على ميزانيات الجمعية الحالية والسابقة
- التأكد من ضمان استخدام المنحة على النحو المتفق عليه.
- ضرورة تقديم الشكر والتقدير بالشكل اللائق والمناسب للمانح.
- التعامل مع المعلومات المتعلقة بمنحهم ومعالجتها باحترام وسرية وبما لا يتعارض مع السياسات والقوانين العامة.
- إعلام المانح بهوية ممثلي الجمعية في جمع التبرعات سواء من المتطوعين أم من موظفي الجمعية أم من المتعاونين مدفوعي الأجر.
- أن تكون جميع العلاقات مع الأفراد الممثلين للجمعية مهنية واحترافية وتعبر عن الاحترام المتبادل.
- إتاحة الفرصة لأسمائهم أن تحذف حسب رغبتهم من قوائم المواد البريدية التي تنوي الجمعية مشاركتها بشكل دوري أو مقطوع.
- حرية طرح الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بالجمعية وتلقي إجابة فورية وصادقة وصریحة.

المادة التاسعة عشر: الاستبدال والإرجاع الخاص بالتبرعات

١. سياسة الاستبدال:

إن سياسة الاستبدال في الجمعية تقتضي التقدم بطلب مكتوب للجمعية يتم توضيح رغبة المتبرع في استبدال التبرع من مشروع لآخر بين مشاريع الجمعية وفرص التبرع المنشورة على منصة التبرع وذلك خلال ٢٤ ساعة من عملة التبرع.

٢. سياسة الاسترجاع:

تخضع سياسة الاسترجاع للضوابط الشرعية المعمول بها في المملكة العربية السعودية والتي تقتضي ما يلي:

١. يمكن الاسترجاع للمبالغ التي تم تحويلها للجمعية عن طريق الخطأ.
٢. يتاح استرجاع التبرعات خلال يومي عمل من استلام التبرع شريطة ألا يكون التبرع مرتبط بمشروع يتم تنفيذه في لحظة التبرع لاحتمالية صرف التبرع ضمن المشروع.
٣. لا يمكن استرجاع التبرعات المرتبطة بالأوقاف أو الزكاة.
٤. عند الرغبة في الاسترجاع يجب التقدم بطلب مكتوب لإدارة الجمعية موضحاً فيه مبررات الاسترجاع خلال مدة لا تزيد عن يومي عمل من استلام التبرع.
٥. يتم الإرجاع بالطريقة المناسبة (على نفس وسيلة الدفع التي تمت منها عملية الدفع) وبحسب ما تراه الجمعية، وفي غضون فترة ثلاثين يوماً من تاريخ توفير البيانات التي تطلبها الجمعية، مخصصاً منه أي مصروفات أو رسوم اقتطعت من المبلغ في عملية التبرع، أو تكون لازمة لعملية الإرجاع.
٦. للجمعية الحق الكامل في رفض إعادة الأموال للمتبرع إذا تبين وجود تحايل أو سوء نية من المتبرع أو ان التبرع تم بالنيابة عن طرف آخر.

تم الاعتماد من قبل مجلس الإدارة في محضر رقم (٤) تاريخ ٢٠٢٤/٩/٦ م

