



جمعية نوركم
لتعليم القرآن الكريم بالقوز

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد



جدول المحتويات

3	تمهيد.....
3	اهداف السياسة.....
4	قنوات التواصل مع المستفيدين.....
4	المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
4	التعامل مع المستفيدين.....
5	تعويض المستفيدين.....
5	استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها.....
6	بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتهما.....
6	قياس رضا المستفيدين.....
6	اعتماد مجلس الإدارة.....

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية نوركم لتعليم القرآن الكريم بالقوز 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 الأداء، 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 المستفيدين.

أهداف السياسة:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة والمعلنة.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
7. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
8. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
9. 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.
10. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. وسائل التواصل الاجتماعي.
6. المناديب.

المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.

التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
7. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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

تعويض المستفيدين:

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

استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

- تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترحات عبر موقعها الإلكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات التالية:
1. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
 2. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
 3. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
 4. إبلاغ المستفيدين بنتيجة المقترحات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتهما:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بعمل قياس رضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الإلكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الإلكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

1. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
2. الزيارات الميدانية.
3. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.
4. المقابلات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية نوركم لتعليم القرآن الكريم بالقوز في اجتماع مجلس الإدارة رقم (6) المنعقد بتاريخ 2025/07/14م.

اجتماع (٦)

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

في يوم الاثنين بتاريخ ١٩/١١/١٤٤٧ هـ الموافق ٢٠٢٥/٧/١٤ م، انعقد اجتماع مجلس الإدارة في تمام الساعة السابعة مساءً بمقر الجمعية، وكان جدول الاجتماع على النحو الآتي:

أولاً: الاطلاع واعتماد اللوائح والسياسات

التوصيات:

اعتماد اللوائح والسياسات التالية:

١. لائحة الموارد الشريفة
٢. سياسة صرف المساعدات والخدمات
٣. الية تعيين المدير التنفيذي وشؤونه الوظيفية
٤. الميثاق الأخلاقي
٥. سياسة تعارض المصالح
٦. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغ
٧. سياسة خصوصية البيانات
٨. سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثلافها
٩. سياسة جمع التبرعات
١٠. آلية إدارة المتطوعين
١١. مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
١٢. سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال و جرائم تمويل الإرهاب
١٣. الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به وآلية الإبلاغ عنه
١٤. سياسة إعادة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر
١٥. لائحة وإجراءات لاختيار المستفيدين
١٦. سياسة معتمدة خاصة بمكافحة تمويل الإرهاب؟
١٧. لائحة توضح أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
١٨. دليل إجراءات الإبلاغ عن الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

١٩. المؤشرات الدالة على وجود شبهة عمليات غسل أموال
٢٠. إجراءات فحص كافية لضمان معايير عالية عند توظيف منسوبيها
٢١. آلية تدقيق مستقلة لاختبار فاعلية وكفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب
٢٢. لائحة السياسات المالية
٢٣. سياسة الاستثمار
٢٤. دليل الإجراءات المالية
٢٥. سياسة التعامل المقبوضات
٢٦. اعتماد سياسة الامتيازات والمكافآت
٢٧. اعتماد لائحة الصلاحيات المالية بين مجلس الادارة والادارة التنفيذية
٢٨. نظام الرقابة الداخلية
٢٩. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٣٠. مصفوفة الصلاحيات بين اعضاء مجلس الادارة والادارة التنفيذية
٣١. سياسة الصرف على البرامج والانشطة
٣٢. لائحة المشتريات والتعاقدات

الرقم :
التاريخ : / / ٢٠٢٠
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية نوركم لتعليم القرآن الكريم بالقوز
مستجلة في المركز الوطني لتفمية القطاع غير الربحي
برقم (1000642800)

أعضاء مجلس الإدارة:	
الاسم	التوقيع
عبدہ بلقاسم حسين الفقيه	
حسن محمد حسن الناشري	
ابراهيم أحمد عوض الماجدي	
محمد هادي عبدالله الخالدي	
علي ابراهيم محمد السيد	

