

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بأبها
رقم الترخيص [4452]

اليوم	الاحد	التاريخ	المواافق	م٢٠٢٥/٠٧/٢٠
محضر اجتماع اعضاء مجلس الإدارة الثالث لعام ٢٠٢٥ م				

في اليوم الموضح أعلاه تم انعقاد اجتماع مجلس الإدارة الثالث لجمعية التنمية الأهلية بأبها عن طريق الزوم، وقد بدأ الاجتماع في تمام الساعة ٢٣:٠٠ م وانتهى في الساعة ١٠:٠٠ م، بحضور الأعضاء الموضحة أسمائهم:

- مهرة بنت محمد التركي، رئيس مجلس الإدارة.
- زهراء بنت محمد عسيري، عضو مجلس إدارة.
- آسيا بنت سليمان المتحمي، عضو مجلس إدارة.
- شريفة سعود المتحمي، عضو مجلس إدارة.
- مها محمد الشهري، مقر الاجتماع.

بدء الاجتماع بكلمة ترحيبه بأعضاء مجلس الإدارة من قبل رئيس مجلس الإدارة وتم عرض جدول أعمال الاجتماع لمناقشتها وأصادر بشأنها القرارات، وذلك وفق التفصيل الآتي:

أولاً: استعراض ومناقشة التقارير الدورية المالية وغير المالية لعام ٢٠٢٥ م خلال الربع الأول والربع الثاني

القرار: بعد عرض ومناقشة التقارير الدورية المالية للربع الأول والثاني تم اعتمادها.

تم عرض ومناقشة أنشطة وبرامج الجمعية والتطوع خلال الربع الأول والثاني وتم اعتمادها.



SA4815000999129671560005



SA0680000461608010336669



الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بأبها
رقم الترخيص [4452]

ثانياً: استعراض ومناقشة تقرير المراجع الداخلي.

القرار : تم عرض تقرير المراجع الداخلي الأستاذة زهراء محمد وتم اعتماده

ثالثاً: تحديث واعتماد اللوائح والسياسات للجمعية.

القرار: تم اعتماد تحديث اللوائح والسياسات التالية:

- لائحة السياسات المالية
- سياسة الحوكمة والالتزام
- سياسة جمع التبرعات
- سياسة التطوع
- لائحة الموارد البشرية
- سياسة تعارض المصالح
- سياسة خصوصية البيانات
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
- سياسة المكافئات والامتيازات (ويتم اعتمادها من الجمعية العمومية في الاجتماع الثاني القادم)
- لائحة المشتريات
- لائحة الاحتفاظ بالوثائق



SA4815000999129671560005



SA0680000461608010336669



الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بأبها
رقم الترخيص [4452]

رابعاً: بعد الإعلان وعمل إجراءات التوظيف المعمول بها في نظام العمل والجمعية والافصاح تم ترشيح الموظفات:

الأستاذة: اريج ناصر عسيري (مسؤولية صناعة المحتوى)

الأستاذة: مرام عبد الرحمن أبو شريفه (إخصائية المشاريع)

خامساً: ترشيح لجنة انتخابات لدورة المجلس الثانية.

القرار: لقرب انتهاء مدة مجلس الإدارة الأول تم ترشيح أعضاء لجنة الانتخابات وهم:
الأستاذة فاطمة المالكي مديرية جمعية الرائدة النسائية.

الأستاذة فاطمة الشهري مديرية القسم النسائي بجمعية الدعوة والإرشاد.

الدكتورة حنان علي مديرية القسم النسائي بشركة مساق التعليمية والتربية .

والاحتياط:

الأستاذة لطيفة الضبعان نائب رئيسة مجلس الإدارة جمعية افياء

الأستاذة امل القحطاني من جمعية الشعف

وسيتم عقد اجتماع للجمعية العمومية لاعتماد لجنه الانتخابات والبدء فيها.

سادساً: عرض تقرير التميز المؤسسي والتقدم المحرز في نشاط الجمعية في ضوء خطط واهداف الجمعية الاستراتيجية.

القرار: تم اعتماد تقرير التميز المؤسسي للجمعية

سابعاً: تقييم أداء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

القرار: تم تقييم أداء وعمل مجلس الإدارة حسب الصلاحيات

تم تقييم عمل الإدارة التنفيذية.



SA4815000999129671560005



SA0680000461608010336669



الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بأبها
رقم الترخيص [4452]

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين،

التوقيع	الصفة	الاسم	م
	رئيس مجلس الادارة	مهره بنت محمد عسيري	١
	عضو مجلس إدارة	زهراء بنت محمد عسيري	٢
	عضو مجلس ادارة	آسيا بنت سليمان المتعمي	٤
	عضو مجلس ادارة	شريفه بنت سعود المتعمي	٥

التوقيع :

مُقر الاجتماع : مها محمد الشهري



SA4815000999129671560005



SA0680000461608010336669





جمعية التنمية الأهلية بأبها
Civil Development Association in Abha

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بأبها

لعام ٢٠٢٥م

محدثه



جمعية التنمية الأهلية بأبها
Civil Development Association in Abha

جدول المحتويات

١	تمهيد
٢	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥	الأدوات المتاحة لموظفي العلاقات العامة للتواصل مع المستفيدين
٦	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي
٧	اعتماد مجلس الإدارة



تمهيد

تضع جمعية التنمية الاهلية بأبها 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.

وتركيز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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:

- تقديم 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 ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



رَفْد وَوَقِيم
جَمِيعَةُ النَّهَايَةِ بِأَبْهَا

Civil Development Association in Abha

- 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 إيجابية 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 لارتقاء 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 الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد ببلاءة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات وتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم تحديث سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في اجتماع مجلس إدارة الثالث في جمعية التنمية الأهلية بأبها دورته الأولى والمنعقد بتاريخ ٢٥/٠١/١٤٤٧ الموافق ٢٥/٠٧/٢٠٢٥ م.