



جمعية العقيق
للخدمات الإنسانية بتمرة

المملكة العربية السعودية
جمعية العقيق للخدمات الإنسانية بتمرة
مصرح من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
تصريح رقم (5070)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....
الموضوع:.....

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



أولاً: الهدف:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن العدالة والشفافية في تقديم الخدمات، والتحقق من استحقاق المستفيدين وفق ضوابط محددة ومعايير معتمدة.

ثانياً: نطاق التطبيق:

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية، وعلى جميع موظفي ومنسوبي الجمعية المتعاملين مع المستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر.

ثالثاً: المبادئ العامة:

العدالة والمساواة: تُقدّم خدمات الجمعية لجميع المستفيدين المستحقين دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو العرق أو الانتماء.

الشفافية: تُعلن معايير الاستحقاق والقبول بشكل واضح للمستفيدين.

السرية: تُحفظ بيانات المستفيدين بسرية تامة، ولا تُستخدم إلا لأغراض تقديم الخدمة.

المساءلة: يحق للمستفيدين الاعتراض أو تقديم الشكاوى عبر القنوات المعتمدة لدى الجمعية.

رابعاً: معايير استحقاق المستفيدين:

أن يكون المستفيد من الفئات المستهدفة المسجلة في النظام الأساسي للجمعية.
ثبوت الحاجة من خلال الوثائق الرسمية (مثل: شهادة الضمان الاجتماعي، تعريف بالراتب، تقرير اجتماعي، تقرير طبي إن لزم).



أن يكون المستفيد أو أسرته مقيمين ضمن النطاق الجغرافي المحدد لخدمات الجمعية (إلا في المشاريع المخصصة للأوسع نطاقاً).
ألا يكون المستفيد مسجلاً لدى جهات خيرية أخرى في نفس نوع الخدمة (لتفادي الازدواجية).

خامساً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد:

استقبال الطلبات: يتم استلام طلبات الخدمة عبر القنوات المعتمدة (المكتب، الموقع الإلكتروني، الرقم الموحد).
تعبئة نموذج بيانات المستفيد: يتضمن بيانات شخصية، أسرية، مالية، اجتماعية.

المرفقات المطلوبة:

- الهوية الوطنية / كرت العائلة.
- تعريف بالراتب أو إثبات الحالة الاجتماعية.
- أي مستندات مساندة (تقارير طبية، عقود إيجار، فواتير...).
- البحث الاجتماعي: يقوم الباحث الاجتماعي بزيارة المستفيد أو التواصل معه للتأكد من دقة المعلومات.

التدقيق والمراجعة: تراجع إدارة الشؤون الاجتماعية أو اللجنة المختصة نتائج البحث وتوصيات الباحث.

اعتماد الاستحقاق: يُعرض ملف المستفيد على لجنة مختصة لاعتماده أو رفضه مع توضيح السبب.

تحديث البيانات: يتم تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري (سنوياً أو نصف سنوي) للتحقق من استمرار الاستحقاق.



سادساً: آلية تقديم الخدمات:

- بعد اعتماد استحقاق المستفيد، تُسجّل بياناته في قاعدة بيانات الجمعية.
- تُقدم له الخدمات وفق نوع البرنامج (مساعدات مالية، غذائية، صحية، تعليمية، تمكين...).
- يُتابع تنفيذ الخدمة والتأكد من وصولها للمستفيد بالشكل المناسب.
- يُوثّق تقديم الخدمة في تقارير دورية تعرض على الإدارة ومجلس الإدارة.

سابعاً: قنوات التواصل والشكاوى:

- تخصص الجمعية قنوات رسمية لتلقي استفسارات المستفيدين وملاحظاتهم (هاتف - بريد إلكتروني - صندوق شكاوى - موقع إلكتروني).
- تلتزم الجمعية بالرد خلال فترة زمنية محددة (لا تتجاوز 10 أيام عمل).

ثامناً: أحكام عامة:

- لا يحق لأي موظف أو متطوع التصرف في طلبات المستفيدين خارج الإجراءات المعتمدة.
- يحق للجمعية إيقاف الخدمة عن أي مستفيد يثبت تقديمه بيانات غير صحيحة.
- تلتزم الجمعية بمراجعة هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين) وتحديثها وفق المتغيرات والأنظمة الرسمية.

رئيس مجلس الإدارة
م/ إبراهيم عبيد إبراهيم الدوسري





سلمه الله

سعادة مدير/ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛ أما بعد:

تجدون برفقه محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية العقيق

للخدمات الإنسانية بتمرة رقم 8 لعام 2024م.

،،،والله يحفظكم ويرعاكم،،،

رئيس مجلس الإدارة


م/ إبراهيم عبيد إبراهيم الدوسري



محضر اجتماع مجلس إدارة رقم (8) لعام 2024م

إنه في تمام الساعة (4:00) عصراً من مساء يوم الثلاثاء 2024/10/15م تم عقد الاجتماع (الثامن) لعام 2024م لمجلس إدارة جمعية العقيق للخدمات الإنسانية بتمرة بمقر الجمعية برئاسة م/ إبراهيم عبيد إبراهيم الدوسري رئيس مجلس الإدارة وبحضور أعضاء المجلس وتم استعراض جدول الأعمال التالي:

م	الموضوع
1	تعيين مسؤول الالتزام بالجمعية حسب معايير الحوكمة
2	تعيين اخصائي الحوكمة
3	تعيين مراجع داخلي للجمعية
4	اعتماد نظام الرقابة الداخلية
5	الاشراف على تنفيذ قرارات وتعليمات الجمعية العمومية والمراجع الخارجي
6	اعتماد السياسات الاتية للجمعية: (سياسة تعارض المصالح – سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات – سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية والتأكيد على استحقاق المستفيد- سياسة خصوصية البيانات – سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها- سياسة جمع التبرعات- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)
7	متابعة ممارسة الصلاحيات المفوضة
8	الموافقة على تنفيذ مشروع السلة الغذائية لعام 2025م
9	مناقشة استقالة المدير التنفيذي للجمعية

نتائج الاجتماع الثامن لعام 2024م

- 1) الموافقة على تعيين الأستاذ / عبد الله محمد عبد الله الدوسري مسؤول الالتزام بالجمعية.
- 2) الموافقة على تعيين الأستاذ / عبد الله محمد عبد الله الدوسري أخصائي الحوكمة.
- 3) الموافقة على تعيين الأستاذ / محمد فهاد مفلح الدوسري مراجع داخلي للجمعية.
- 4) اعتماد نظام الرقابة الداخلية واعتماد السياسات والإجراءات.
- 5) اعتماد الاشراف على تنفيذ قرارات وتعليمات الجمعية العمومية والمراجع الخارجي.
- 6) متابعة المفوضين وصلاحياتهم وممارساتهم.
- 7) بشأن السلة الغذائية لعام 1446هـ الرفع للجهة المشرفة لأخذ الموافقة على إقامة النشاط.
- 8) قبول استقالة المدير التنفيذي وإنهاء جميع الالتزامات والمتطلبات الخاصة بالاستقالة من تاريخ المحضر مع الأخذ بعين الاعتبار فترة الاشعار المحتسبة.

توقيعات الأعضاء

م	الاسم	الوصف الوظيفي	التوقيع
1	إبراهيم عبيد إبراهيم الدوسري	رئيس مجلس الإدارة	
2	عبدالله هادي عبدالله الدوسري	نائب الرئيس	
3	منير عبيد سعد الدوسري	المشرف المالي	
4	علي قهد ظيف الدوسري	عضو مجلس	
5	عبدالله محمد عبدالله الدوسري	عضو مجلس	
6	سعد دايس بن سعد الدوسري	عضو مجلس	
7	صالح ناشي خلف الدوسري	عضو مجلس	