

الرقم:
التاريخ: / /
المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستفيدين

جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
بترخيص رقم (٢٠٧٥)



الرقم:
التاريخ: / /
المرفقات:

❖ تمهيد

تحرص جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة على تنظيم العلاقة مع المستفيدین من خدماتها الدعوية والتعليمية والاجتماعية، بما يكفل تحقيق رسالتها في إيصال الدعوة إلى غير المسلمين، ورعاية المسلمين الجدد، وتقديم البرامج التوعوية الشرعية للجالیات المسلمة. وتضع الجمعية هذه السياسة لضبط العلاقة مع المستفيدین من الجالیات وغيرهم من الفئات المستهدفة، بما يضمن حفظ الحقوق، وتحقيق العدالة في تقديم الخدمة، وسهولة الوصول للمستفيد، ورفع مستوى رضاهم، وضمان تقديم الخدمة بجودة ومهنية.

❖ الهدف العام

تقديم خدمات دعوية وتوعوية وإرشادية متكاملة ومتخصصة للمستفيدین من الجالیات المسلمة، والمسلمين الجدد، وغير المسلمين الراغبين في التعرف على الإسلام، بأعلى درجات الجودة، وبأساليب مبتكرة وسهلة الوصول، بما يحقق رسالة الجمعية ويعزز من أثرها في المجتمع.

❖ الأهداف التفصيلية

١. الوصول إلى المستفيدین من الجالیات والدعوة إلى الله بالحكمة والمواعظة الحسنة.
٢. تقديم البرامج التوعوية والدعوية وفق حاجات المستفيد الثقافية واللغوية.
٣. دعم المسلمين الجدد وتأهيلهم بالعلم الشرعي والبرامج التربوية.
٤. تعزيز الصورة الإيجابية عن الإسلام لدى غير المسلمين.
٥. تحقيق رضا المستفيدین وقياسه لتحسين الأداء والخدمات.
٦. إتاحة الخدمة بلغات متعددة من خلال موظفين ومترجمين مؤهلين.



الرقم:
التاريخ: / /
المرفقات:



الملكية العربية السعودية
جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

٧. الوصول للمستفيد في موقعه (مقار العمل، السجون، المستشفيات، المساكن) حفاظاً على وقته
وتيسراً لدعوته.

٨. تصحيح المفاهيم المغلوطة عن الإسلام والخدمات المقدمة من الجمعية.

❖ الفئات المستفيدة

- الجاليات غير المسلم والجاليات المسلمة المحتاجة للتوعية والتأهيل الشرعي
- الشباب والشابات.
- المسلمون الجدد.
- غير المسلمين الراغبون في التعرف على الإسلام.
- السجناء والموقوفون.
- الجهات الحكومية والخاصة في نطاق الدعوة.

❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلات المباشرة.
- الاتصال الهاتفي.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- برامج التواصل الاجتماعي بلغات متعددة.
- المعارض والمناسبات الدعوية.
- التطبيقات الذكية والبوابات الإلكترونية.
- الزيارات الميدانية والدعوية.



الرقم:
التاريخ: / /
المرفقات:



الملكية العربية السعودية
جمعية حفاظ الورق لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
- أدلة البرامج الدعوية والتعليمية.
- قاعدة بيانات المستفيدين والمتורגمين.
- ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.
- أدلة تعريف بالإسلام بلغات مختلفة.

❖ آلية التعامل مع المستفيدين

- الاستقبال الأولي: الترحيب بالمستفيد بلباقة واحترام، وتوفير مترجم إن لزم.
- جمع البيانات: تسجيل بيانات المستفيد والتتأكد من صحتها وسرّيتها.
- تحديد نوع الخدمة: دعوة - إرشاد - دعم - دورة تعليمية - ترجمة - استشارة.
- التحويل: تحويل المستفيد إلى القسم المعنى أو المتخصص الشرعي أو الاجتماعي.
- رفع الطلبات: إن تطلب الأمر، يتم رفع الطلب للجنة المختصة (مثل لجنة رعاية المسلمين العدد).
- تقديم الخدمة: يتم تقديم الخدمة مباشرة أو جدولة برنامج للمستفيد حسب احتياجه.
- التوثيق والمتابعة: توثيق الخدمة المقدمة ومتابعة أثرها وتقييم رضا المستفيد.

❖ حقوق المستفيد

- الاحترام والمعاملة الحسنة.
- السرية التامة في البيانات.
- الترجمة والخدمة بلغته إن تتوفر.
- الرد على استفساراته وتوجيهه بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.

منطقة مكة المكرمة
محافظة بحرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA441000001530000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: / /
المرفقات:



الملكية العربية السعودية
جمعية حفاظ الوادي لحفظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

- المشاركة في تقييم الخدمة المقدمة.

- حق المسلم الجديد في الرعاية والتمكين.

❖ واجبات المستفيد

- احترام القوانين والتعليمات الداخلية.
- تقديم معلومات صحيحة وواضحة.
- الالتزام بالحضور والأنظمة في حال الاشتراك في البرامج.
- عدم إساءة استخدام الخدمة.

❖ قياس رضا المستفيد

- استبيان رضا بعد كل دورة أو برنامج.
- مقابلات دورية مع المسلمين الجدد.
- تحليل الشكاوى والمقترنات.
- تطوير الخدمات بناء على رأي المستفيدين.

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بحرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA441000001530000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
ال تاريخ: / /
ال المرفقات:



الملكية العربية السعودية
جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

❖ أحكام ختامية

- تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث بشكل دوري.
- تعتمد من مجلس الإدارة، وتلزم جميع الإدارات بتنفيذها.
- تُعد جزءاً من منظومة الحوكمة والشفافية في الجمعية.

تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٤٦/٠٦) بتاريخ ١٩/٠٣/١٤٤٦
الموافق ٢٤/٠٩/٢٠٢٤ م.



رئيس مجلس إدارة جمعية

حفظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة

فهد بندر العتيبي

منطقة مكة المكرمة
محافظة بحرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA441000001530000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

محضر اجتماع

م رقم الاجتماع	ن تاريخ الاجتماع	الاحد ١٩ / ٣ / ١٤٤٦ هـ الموافق ٢٢ / ٠٩ / ٢٠٢٤ م	م وقت بداية الاجتماع	م مقر الجمعية
		٠٧:١٥ م		مقر الجمعية

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	فهد بندر بن عباس العتيبي	رئيس المجلس	
٢	علوان رافع حسن القرني	نائب الرئيس	
٣	أحمد بن رافع حسن القرني	عضو	
٤	سامي بن علوان دععان النخالي	عضو	
٥	عواض بشير عواض العماري	عضو	

محاور الاجتماع	الاطلاع على التعميم الوارد.
	مناقشة دعوة الجمعية العمومية العادلة.
الادارة	مناقشة فتح باب الترشح لعضوية مجلس الادارة.
	مناقشة تقرير البرنامج المنفذة خلال الفترة ٢٠٢٤/٠٨/٣٠ - ٢٠٢٤/٠٨/٠١ م.
الادارة	مناقشة تقارير (الشكاوى-قياس الرضا- المقترنات - الاستفسارات).
	مناقشة اعتماد وتحديث السياسات واللوائح والأنظمة في الجمعية.

النتائج والقرارات	اطلع المجلس على التعميم الوارد وأوصى بالعمل به جمِيعاً
	وافق المجلس بالإجماع على دعوة الجمعية العمومية العادلة لتشكيل لجنة انتخابات.
الادارة	وافق المجلس بالإجماع على فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة ودعوة الأعضاء من تاريخ ٢٠٢٤/١٢/٢٢ - ٢٠٢٤/٠٩/٢٢ م
	اطلع المجلس تقرير البرنامج المنفذة خلال الفترة ٢٠٢٤/٠٨/٣٠ - ٢٠٢٤/٠٨/٠١ م
الادارة	بعد الاطلاع على تقاريرنتائج (استبيان رضا المستفيدين ومناقشة الملاحظات والمقترنات أوصى المجلس بالآتي:
	١. اعتماد نتائج الاستبيان وتوصي بها ضمن تقارير الأداء السنوية للجمعية. ٢. إعداد خطة لتحسين الأداء في المحاور التي تحتاج تطوير خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة ومعالجة الشكاوى. ٣. إعداد خطة استدامة مالية وإيجاد مصادر دخل أخرى لرفع مكافآت ٤. تحديد الموقع الإلكتروني لتسهيل الوصول إلى الخدمات وزيادة كفاءة التفاعل مع المستفيدين. ٥. توفير تدريب إضافي للموظفين لتحسين جودة التعامل مع المستفيدين وضمان تجربة أفضل. ٦. إجراء استبيان نصف سنوي لمراقبة التقدم وتحديد التحسينات المتحققة. ٧. تعزيز التواصل مع المستفيدين عبر قنوات مختلفة لرفع مستوى الثقة وزيادة نسبة الاستجابة في الاستبيانات المستقبلية. ٨. إعداد تقرير متابعة دوري للمجلس حول تنفيذ التوصيات وتطور مستويات الرضا.



وافق المجلس على اعتماد السياسات واللوائح وأنظمة العمل التالية:

- | | |
|--|--|
| <p>٢- سياسة الإفصاح عن بيانات أعضاء المجلس والإدارة</p> <p>٤- سياسة نشر اللوائح والقرارات المالية</p> <p>٦- سياسة الإبلاغ عن المخالفات</p> <p>٨- سياسة تعارض المصالح</p> <p>١٠- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتاليفها</p> <p>١٢- سياسة الالتزام بالأنظمة واللوائح</p> <p>١٤- سياسة الامتثال الداخلي</p> <p>١٦- سياسة إدارة المخاطر</p> <p>١٨- تقييم المخاطر المتصلة والكافمة</p> <p>٢٠- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p> <p>٢٢- المؤشرات الدالة على عمليات غسل الأموال</p> <p>٢٤- سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p> <p>٢٦- سياسة جمع التبرعات</p> <p>٢٨- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة</p> <p>٣٠- آلية تحديد راتب المدير والموظفين القياديين</p> <p>٣٢- آلية قياس رضا المستفيدين</p> <p>٣٤- الهيكل التنظيمي الإداري للجمعية</p> <p>٣٦- الهيكل التنظيمي المالي</p> <p>٣٨- إجراءات التوظيف</p> <p>٤٠- سياسة التملك والاستثمار</p> <p>٤٢- لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات المنوحة للمجلس</p> <p>٤٤- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية</p> <p>٤٦- آلية التدقيق لاختبار فاعلية فعالية السياسات والإجراءات</p> <p>٤٨- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد</p> <p>٥٠- سياسة توجيهه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر</p> <p>٥٢- لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p> | <p>١- سياسة قواعد السلوك</p> <p>٣- لائحة تنظيم العمل الموارد البشرية
(النظام الداخلي)</p> <p>٥- سياسة الإفصاح وتحديث البيانات</p> <p>٧- لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي</p> <p>٩- لائحة تنظيم العمل</p> <p>١١- لائحة إدارة التقطيع والمتقطع عن</p> <p>١٣- لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع
من المتبرع إلى المستفيد النهائي</p> <p>١٥- لائحة المشتريات</p> <p>١٧- لائحة شراء الأصول</p> <p>١٩- اللائحة المالية</p> <p>٢١- النظام المالي للجمعية</p> <p>٢٣- دليل الإجراءات المالية والمحاسبية</p> <p>٢٥- سياسة التعامل مع المقيوضات</p> <p>٢٧- سياسة صرف المساعدات</p> <p>٢٩- آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية</p> <p>٣١- سياسة الاستثمار وآلية تخصيص العوائد</p> <p>٣٣- سياسة التبرعات والاستبدال والإرجاع</p> <p>٣٥- آلية استرداد التبرع للمتبرع</p> <p>٣٧- سياسة التعامل مع الزكاة</p> <p>٣٩- سياسة الحكومة</p> <p>٤١- نظام الرقابة الداخلية</p> <p>٤٣- سياسة آلية الرقابة على المنظمة</p> <p>٤٥- سياسة إدارة الشكاوى</p> <p>٤٧- سياسة الصرف على البرامج والأنشطة</p> <p>٤٩- سياسة خصوصية البيانات</p> <p>٥١- سياسة قواعد السلوك</p> |
|--|--|

القرارات
والتوصيات