

الرقم:
التاريخ: ٤ / /
المرفقات:



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

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بحرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: ٤ / /
المرفقات:



الملك عبدالعزيز السعدي
جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ
القرآن الكريم بمحافظة بحرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

❖ تمهيد

تحرص جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بحرة على تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها الدعوية والتعليمية والاجتماعية، بما يكفل تحقيق رسالتها في إيصال الدعوة إلى غير المسلمين، ورعاية المسلمين الجدد، وتقديم البرامج التوعوية الشرعية للجاليات المسلمة. وتضع الجمعية هذه السياسة لضبط العلاقة مع المستفيدين من الجاليات 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 ومتميزة للمستفيدين من الجاليات 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 المستفيدين من الجاليات والدعوة إلى الله بالحكمة والموعظة 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 المستفيدين وقياسه لتحسين الأداء والخدمات.
٦. إتاحة الخدمة بلغات متعددة من خلال موظفين ومترجمين مؤهلين.

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بحرة



053 391 9197



SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: ٤ / /
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاظ الوصي لتحفيظ
القرآن الكريم بمحافظة بكرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

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

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

❖ الفئات المستفيدة

١. الجاليات غير المسلم والجاليات المسلمة المحتاجة للتوعية والتأهيل الشرعي
٢. الشباب والشابات .
٣. المسلمون الجدد.
٤. غير المسلمين الراغبون في التعرف على الإسلام.
٥. السجناء والموقوفون.
٦. الجهات الحكومية والخاصة في نطاق الدعوة.

❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

١. المقابلات المباشرة.
٢. الاتصال الهاتفي.
٣. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٤. برامج التواصل الاجتماعي بلغات متعددة.
٥. المعارض والمناسبات الدعوية.
٦. التطبيقات الذكية والبوابات الإلكترونية.
٧. الزيارات الميدانية والدعوية.

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكرة



053 391 9197



SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: / / ١٤٤٠هـ
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاظ الوحي للحفاظ على القرآن الكريم بمحافظة بكة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (٢٠٧٥)

❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

١. اللانحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
٣. أدلة البرامج الدعوية والتعليمية.
٤. قاعدة بيانات المستفيدين والمترجمين.
٥. ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.
٦. أدلة تعريف بالإسلام بلغات مختلفة.

❖ آلية التعامل مع المستفيدين

١. الاستقبال الأولي: الترحيب بالمستفيد بلباقة واحترام، وتوفير مترجم إن لزم.
٢. جمع البيانات: تسجيل بيانات المستفيد والتأكد من صحتها وسريتها.
٣. تحديد نوع الخدمة: دعوة - إرشاد - دعم - دورة تعليمية - ترجمة - استشارة.
٤. التحويل: تحويل المستفيد إلى القسم المعني أو المتخصص الشرعي أو الاجتماعي.
٥. رفع الطلبات: إن تطلب الأمر، يتم رفع الطلب للجنة المختصة (مثل لجنة رعاية المسلمين الجدد).
٦. تقديم الخدمة: يتم تقديم الخدمة مباشرة أو جدولاً برنامجاً للمستفيد حسب احتياجه.
٧. التوثيق والمتابعة: توثيق الخدمة المقدمة ومتابعة أثرها وتقييم رضا المستفيد.

❖ حقوق المستفيد

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

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكة



053 391 9197



SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: ٤ / /
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ
القرآن الكريم بمحافظة بكرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
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

• استبانة رضا بعد كل دورة أو برنامج.

• مقابلات دورية مع المسلمين الجدد.

• تحليل الشكاوى والمقترحات.

• تطوير الخدمات بناء على رأي المستفيدين.

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكرة



053 391 9197



SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ: ١٤ / / ١٤٤٥ هـ
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية حفاظ الوحي لتحفيظ
القرآن الكريم بمحافظة بكرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
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 ٢٢/٠٩/٢٠٢٤ م.



رئيس مجلس إدارة جمعية

حفاظ الوحي لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بكرة

فهد بندر العتيبي

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015300000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



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

محضر اجتماع

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------|--|
| رقم الاجتماع | ٤٦-٦ | تاريخ الاجتماع | الأحد ١٩ / ٠٣ / ١٤٤٦هـ الموافق ٢٢ / ٠٩ / ٢٠٢٤م |
| مكان الاجتماع | مقر الجمعية | وقت بداية الاجتماع | ١٥:٠٧ م |

أعضاء مجلس الإدارة

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

| | |
|----------------|--|
| مداول الاجتماع | الاطلاع على التعاميم الواردة . مناقشة دعوة الجمعية العمومية العادية . مناقشة فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة . مناقشة تقرير البرامج المنفذة خلال الفترة ٠٦/٠١ - إلى ٢٠٢٤/٠٨/٣٠ م مناقشة تقارير (الشكاوى - قياس الرضا - المقترحات - الاستفسارات) . مناقشة اعتماد وتحديث السياسات واللوائح والأنظمة في الجمعية. |
|----------------|--|

| | |
|-------------------|---|
| النتائج والقرارات | اطلع المجلس على التعاميم الواردة وأوصى بالعمل بها جميعا و افق المجلس بالإجماع على دعوة الجمعية العمومية العادية لتشكيل لجنة انتخابات. و افق المجلس بالإجماع على فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة ودعوة الأعضاء من تاريخ ٢٠٢٤/٠٩/٢٢ م - ٢٠٢٤/١٢/٢٢ م اطلع المجلس تقرير البرامج المنفذة خلال الفترة ٠٦/٠١ - إلى ٢٠٢٤/٠٨/٣٠ م بعد الاطلاع على تقارير نتائج (استبيان رضا المستفيدين ومناقشة الملاحظات والمقترحات أوصى المجلس بالاتي: ١. اعتماد نتائج الاستبيان وتوثيقها 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. تحديث 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 لمرآة 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 وتطوير مستويات الرضا. |
|-------------------|---|

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بحرة



053 391 9197



hofath_br



hofath.br@gmail.com

SA8380000322608010229228

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA44100000153000000464400

البنك الأهلي
السعودي SNB

وافق المجلس على اعتماد السياسات واللوائح وأنظمة العمل التالية:

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

القرارات والتوصيات