



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	
٠١	رقم الإصدار
٢٠٢٥	تاريخ الإصدار
٢٠٢٥/٢/١٣	تاريخ الاعتماد
قسم التميز المؤسسي	إعداد
لجنة التخطيط والتطوير	مراجعة
مجلس الإدارة	اعتماد



المقدمة

تضع لجمعية توازن للوقاية من أمراض السكري والسمنة والغدد الصماء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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 توازن للوقاية من أمراض السكري والسمنة والغدد الصماء على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام

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

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

الممارسات في تقديم البرامج التنموية 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 للارتقاء 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 الشخصية.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- ١ - اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢ - الاستبانات الإلكترونية والورقية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال طلبات الرفع بالبرامج من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.
- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.

آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

١. أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية.
٢. أن يكون مقيما إقامة نظامية بالمملكة العربية السعودية.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط حضور البرامج

١. التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
٢. اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
٣. الانتظام في الحضور.
٤. الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
٥. تسديد الرسوم المالية في حالة كان البرنامج مدفوعاً.

محضر اجتماع مجلس الإدارة الأول للربع الاول لعام 2025 م

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا رسول الله، أما بعد:

تم بتوفيق الله عقد الاجتماع الاول لأعضاء مجلس الإدارة للربع الاول من عام 2025 م وذلك في يوم الخميس تاريخ 13/02/2025 الموافق 14/08/1446.

وقد افتتح رئيس مجلس الإدارة د. عبدالرحمن الجبر الاجتماع بحمد الله تعالى والصلاة والسلام على رسوله الكريم، ووجه شكره بعد شكر الله تعالى، لأعضاء المجلس على جهودهم ودعمهم المستمر، كما وجه الشكر للإدارة التنفيذية وجميع الموظفين على جهودهم المبذولة، وحثهم على بذل المزيد من الجهد، سائلًا الله لهم التوفيق والسداد.

تم مناقشة بنود جدول أعمال الاجتماع وهي كالتالي:

الخطة الاستراتيجية للأعوام 2025 – 2027 م

التوصيات: اعتماد الخطة الاستراتيجية للأعوام الثلاثة القادمة 2025-2027 م.
على أن يتم العمل على مؤشرات الأداء المعمول بها في الخطة واختصارها وتحسين الخطة بشكل عام قبل اجتماع مجلس الإدارة القادم.

الخطة التشغيلية لعام 2025 م

التوصيات: التوصية باعتماد الخطة التشغيلية للجمعية لعام 2025 م من قبل الجمعية العمومية.

على أن يتم العمل على مراجعة الأرقام المستهدفة للمستفيدين ودراستها في بعض البرامج بحيث تحقق أعلى أثر مطلوب للقيمة المدفوعة مقابل البرنامج.

الموازنة المالية التقديرية لعام 2025 م

التوصيات: التوصية باعتماد الموازنة المالية لعام 2025 م من قبل الجمعية العمومية، مع التأكيد على ما يلي للإدارة التنفيذية:

- 1- استجلاب الموارد اللازمة لتشغيل الجمعية وتنفيذ برامجها.
- 2- قيام الإدارة المالية بالاعتماد على الموازنات في الارتباط على الصرف، وتقديم تقرير ربعي عن الإيرادات والمصروفات الفعلية مقارنة بالتقديرية، وذلك لكل بند من بنود الموازنة.

التقرير السنوي لعام 2024 م

التوصيات: تم الاطلاع على التقرير السنوي للعام ٢٠٢٤ م والتوصية باعتماده من قبل الجمعية العمومية، مع التأكيد على تطوير محتوى الإنجازات والتصميم قبل العرض على الجمعية العمومية.

تقرير مراجع الحسابات الخارجي للعامين 2023 - 2024

التوصيات: تم الاطلاع على تقرير مراجع الحسابات الخارجي والتوصية باعتماده من قبل الجمعية العمومية.

اللوائح والسياسات

التوصيات: تم الاطلاع على اللوائح والسياسات التالية واعتمادها على أن يتم مراجعتها وتطويرها قبل اجتماع الربع الثاني، أسماء اللوائح:

- ١/ لائحة الموارد البشرية
- ٢/ لائحة العمل التطوعي
- ٣/ لائحة الصلاحيات الإدارية والمالية
- ٤/ الميثاق الأخلاقي
- ٥/ الوصف الوظيفي
- ٦/ اللائحة المالية
- ٧/ الدليل التنظيمي
- ٨/ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغ
- ٩/ سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثلافها
- ١٠/ سياسة تعارض المصالح
- ١١/ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد
- ١٢/ سياسة خصوصية البلاغات
- ١٣/ سياسة جمع التبرعات
- ١٤/ آلية إدارة المتطوعين
- ١٥/ نظام الرقابة الداخلية
- ١٦/ سياسة الميثاق الأخلاقي

- ١٧ / سياسة الدليل التعريفي لأعضاء مجلس الإدارة
- ١٨ / سياسة آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية
- ١٩ / سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال
- ٢٠ / سياسة الوقاية من عمليات غسل الاموال
- ٢١ / سياسة مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال
- ٢٢ / سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين
- ٢٣ / لائحة المشتريات
- ٢٤ / سياسة الصرف للبرامج والأنشطة
- ٢٥ / سياسة إدارة المخاطر
- ٢٦ / سياسة تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة
- ٢٧ / لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
- ٢٨ / سياسة إجراءات التعامل مع الشكاوى
- ٢٩ / سياسة الاستثمار
- ٣٠ / لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي
- ٣١ / نظام الرقابة لأوامر الصرف الداخلية
- ٣٢ / قائمة الإجراءات لتعريف أعضاء مجلس الإدارة
- ٣٣ / سياسة مصفوفة الصلاحيات
- ٣٤ / سياسة قواعد السلوك
- ٣٥ / سياسة التعامل مع المقبوضات
- ٣٦ / سياسة آلية الرقابة والإشراف
- ٣٧ / سياسة الاستبدال والارجاع الخاصة بالتبرعات
- ٣٨ / دليل الإجراءات والسياسات المالية والمحاسبية
- ٣٩ / سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع اخر
- ٤٠ / سياسة صرف المساعدات
- ٤١ / سياسة الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به
- ٤٢ / سياسة شراء الأصول
- ٤٣ / سياسة مخاطر تمويل الإرهاب

المجلس

- ٤٤ / سياسة الهيكل التنظيمي للوظائف المالية
٤٥ / آلية استحقاق المستفيد للخدمة
٤٦ / لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة اتجاه مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
٤٧ / إجراءات فحص لضمان معايير عالية للتوظيف
٤٨ / آلية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والإجراءات والضوابط
٤٩ / دراسة احتياج المستفيدين

تحديد موعد اجتماع الجمعية العمومية العادية

التوصيات: تحديد موعد الاجتماع واعتماده ليكون يوم الأحد تاريخ 09/03/2025.

اعتماد البرامج والأنشطة لعام 2025

التوصيات: تم الاطلاع على البرامج والأنشطة واعتمادها لعام 2025 م وهي كالتالي:

- برنامج أجيال سليمة
- برنامج وازن
- برنامج خطوة نحو التوازن
- برنامج ادأوك دواؤك
- برنامج الفحص المبكر
- برنامج دعم الأجهزة الطبية والعلاج

الموافقة على حملات التبرع للبرامج التالية:

- برنامج أجيال سليمة بتكلفة مالية قدرها 100,000 ريال سعودي
- برنامج وازن بتكلفة مالية قدرها 150,000 ريال سعودي
- برنامج خطوة نحو التوازن بتكلفة مالية قدرها 100,000 ريال سعودي
- برنامج ادأوك دواؤك بتكلفة مالية قدرها 100,000 ريال سعودي
- برنامج الفحص المبكر بتكلفة مالية قدرها 100,000 ريال سعودي
- برنامج دعم الأجهزة الطبية والعلاج بتكلفة مالية قدرها 100,000 ريال سعودي













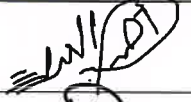
إقامة حملات جمع التبرعات للجمعية للعام 2025 م من خلال الوسائل التالية:

- إصدار ترخيص جمع التبرعات (موقع التبرعات الإلكتروني)
- إصدار ترخيص جمع التبرعات من خلال طرف ثالث
- إصدار ترخيص جمع التبرعات (حملات التبرع)
- إصدار ترخيص جمع التبرعات عن طريق الرسائل النصية (SMS)

ما يستجد من اعمال:

- اعتماد زيادة سنوية للمدير التنفيذي الأستاذ يوسف الدرويش بناء على تقييم المجلس للأداء.
- الحث على البحث عن آلية أو برنامج واحد للتوقيع الإلكتروني بين أعضاء المجلس والجمعية العمومية
- اعتماد برنامج رافد والبحث عن ممول له.

هذا وقد انتهى الاجتماع بفضل الله وتوفيقه بالاتفاق على التوصيات أعلاه.

	د. عبدالرحمن الجبر	رئيس مجلس الإدارة
	أ. مشاري السعدون	نائب الرئيس
	د. عبدالحميد البنيان	عضو
	أ. خالد الحبيب	عضو
	د. عبدالعزيز النعيم	عضو
	أ. حسن العفالق	عضو
	د. حصة الحسيني	عضو