



## سياسة إجراءات التعامل مع الشكاوى

سياسة إجراءات التعامل مع الشكاوى	
٠١	رقم الإصدار
٢٠٢٥	تاريخ الإصدار
٢٠٢٥/٢١/١٣ م	تاريخ الاعتماد
قسم التميز المؤسسي	إعداد
لجنة التخطيط والتطوير	مراجعة
مجلس الإدارة	اعتماد



## المحتويات

١. الهدف.
٢. مصادر الشكاوى.
٣. التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة.
٤. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية المتعددة وصناديق الشكاوى والملاحظات.
٥. البدء في حل المشكلات.
٦. متابعة الشكاوى وإغلاقها.

## الهدف

الاهتمام بشكاوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر للخدمات التي تقدمها الجمعية.

## مصادر الشكاوى

١. الاتصال.
٢. المقابلة.
٣. صناديق الشكاوى.
٤. المنصات الإعلامية.

## التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة

١. الاستماع والانتباه بشكل جيد للمستفيد من خدمات الجمعية أو الشخص الداعم.
٢. كتابة بيانات المستفيد أو الداعم الرئيسية، الاسم، رقم الجوال، البريد الإلكتروني، العنوان.
٣. إعطاء المستفيد أو الداعم الفرصة الكاملة والكافية للاستماع لشكواه، وعدم مقاطعته أثناء الحديث وعدم الاعتراض على شكواه، والتصرف بكل اهتمام ومسؤولية.
٤. الإنصات للمستفيد أو الداعم وتفهم طبيعة استيائه، وهذا لا يعني بالضرورة الموافقة على شكواه.
٥. سؤال المستفيد أو الداعم الأسئلة الأساسية حول مشكلته؟ أين؟ ومتى؟ وكيف؟ وتدوين تلك الإجابات.
٦. تلخيص العناصر الرئيسية لمشكلته والتأكيد على الاهتمام بحلها.
٧. الرد على المستفيد أو الداعم بأسلوب مهذب وهادئ، وعدم التسرع في اتخاذ أي قرار.

## الشكاوى الواردة عبر منصات التواصل وصناديق الشكاوى والملاحظات

الرد السريع على أي شكاوى حال وصولها، وإخطار صاحب الشكاوى بالاهتمام بشكواه وأنها ستعامل بأسرع وقت.

## البءء فف حل المشكلة

قء فكون سبب المشكلة فف:

١. إما من الءمعة أو أءء منسوبفها.
٢. إما أن تكون الشكوى غير مبررة من المشتكف نفسه (قء فكون هو سبب المشكلة).
٣. إما أن فكون سبب المشكلة مشتركاً بفن أكثر من طرف (الءمعة، المشتكف، أءء مزوءف الءءماء).
٤. إذا وقع الءطأ من المسطففد أو الءاعم، ففتم التوضفح له بطرفقة فعرف ففها أنه هو المءطأ، ثم فتم التءاوز عن الموضوع، أن لم فترتب على هذا أي ءقوق ماءفة أو معنوفة.
٥. إذا كان الءطأ مشتركاً فوضء للمسطففد أو الءاعم الءءء الءاص بءطأ الءمعة، بءفث ففهم أنه أفضا ءءء شركف فف الءطأ.
٦. فبلء المسطففد أو الءاعم أن الءمعة تتعامل مع الشكوى وفق الإءراءات المءبعة فف الءمعة بشأن الشكوى.
٧. إذا لم فقتنع المسطففد أو الءاعم فتم الاقتراح علفه بءءرفر شكوى ءطفة.
٨. فف ءال رفض المشتكف الءلول المقترءة أو بءأ فف الءءال فتم إءالته إلى المشرف أو المسؤؤل الأعلى من مسءقبل الشكوى.

## 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 2027 – 2025 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- استغلال 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 واتلافها

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

- 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 اداؤك 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 اداؤك 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



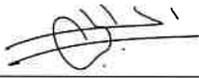
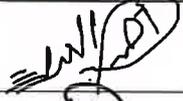
إقامة حملات جمع التبرعات للجمعية للعام 2025 م من خلال الوسائل التالية:

- 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