

الرقم:
التاريخ: ٢٠ / /
المشروعات:

محضر مجلس الإدارة لجمعية كسوة الكاسي بمنطقة جازان

اليوم	التاريخ	وقت الاجتماع	مدة الاجتماع	مكان الاجتماع	رقم المحضر
الثلاثاء	2025/09/9	10:00 صباحاً	ساعة	مقر الجمعية	56

اجتمعت جمعية كسوة الكاسي بجازان برئاسة رئيس مجلس إدارة الجمعية أ. فاطمة أحمد عقيل سهلي، وقد افتتح الاجتماع بحمد الله والثناء عليه ورحب بالأعضاء الحضور وهم:-

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	الرغداء عبد الرحمن الأهدل	نائبة رئيسة المجلس	
2	حصة خالد فهد العتيبي	عضو مجلس	
3	سلوى صالح محمد باجنيد	عضو مجلس	
4	مريم عيسى عبده مسمل	عضو مجلس	

وذلك لمناقشة أعضاء مجلس الإدارة في بنود الجدول التالي:

م	المحور	الملقي
1	فتح مظاريف مكاتب الإشراف الهندسي والاطلاع على عروض السعر المقدمة.	رئيسة الجمعية
2	اختيار المكتب المناسب في ضوء التسعيرات المقدمة.	رئيسة الجمعية
3	الموافقة على تنفيذ المشاريع التالية: 1. مشروع الأجهزة الكهربائية للمحتاجين. 2. مشروع كبار السن المحتاجين. 3. مشروع الزي المدرسي للطلاب المحتاجين.	رئيسة الجمعية
4	مناقشة جميع لوائح وأدلة وسياسات الجمعية.	رئيسة الجمعية

الرقم:

التاريخ: ٢٠ / / م

المشروعات:

وبعد مناقشة جدول العمل اتخذت التوصيات التالية:

البند 1,2	اختيار المكتب المناسب في ضوء التسعيرات المقدمة.		
القرار	اعتماد أعضاء مجلس الإدارة مكتب الأمجاد للاستشارات الهندسية ضمن التسعيرات المقدمة.		
	م	اسم المكتب	العرض
	1	مكتب الأمجاد للاستشارات الهندسية	عشرة آلاف ريال
البند 3	الموافقة على تنفيذ المشاريع		
القرار	اعتماد أعضاء مجلس الإدارة الموافقة على تنفيذ المشاريع المدعومة من منصة إحسان التالية:		
	م	اسم المشروع	العرض
	1	مشروع الأجهزة الكهربائية للمحتاجين.	385000
	2	مشروع كبار السن المحتاجين.	185000
	3	مشروع الزي المدرسي للطلاب المحتاجين.	150000
البند 4	الموافقة على لوائح وسياسات الجمعية		
القرار	اعتماد أعضاء مجلس الإدارة الموافقة على اللوائح والسياسات الخاصة بالجمعية التالية:		
	لائحة صرف المساعدات - لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة بالجمعية - لائحة الموارد البشرية - لائحة المشتريات.		
سياسة صرف المساعدات العينية للمستفيدين - سياسة قواعد السلوك - سياسة صلاحيات مجلس الإدارة - سياسة إدارة المخاطر - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة في الجمعية - سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية - سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - سياسة جمع التبرعات - سياسة خصوصية البيانات - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغ - سياسة تعارض المصالح - سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية - سياسة الاستثمار - سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية - سياسة آلية استرداد التبرع للمتبرع - سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر.			
نظام الرقابة الداخلية - دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب - آلية تعيين المدير التنفيذي - الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به.			
إجراءات التعامل مع المقبوضات - دليل الإجراءات المالي - لائحة السياسات المالية.			

اعتماد رئيسة مجلس الإدارة

فاطمة أحمد عقيل سهلي

@keswah2021

kesw.ah

keswah2021

0533607279 - 0543323354

keswah@outlook.sa

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية كسوة الكاسي

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية كسوة الكاسي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية 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 :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-منايب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الاول) في دورته (الاولى) هذه السياسة في ١٣ / ٦ / ٢٠٢١ م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.