



جمعية ريف
REEF CHARITY

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الإصدار الرابع 2022



ريف استدامة وتمكين

لتنمية المجتمعات الريفية

 www.reef.org.sa





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

يتم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات من قبل الإدارة التنفيذية في **جمعية تنمية المجتمعات الريفية - ريف** ورئيس مجلس الإدارة ووفقاً للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة.

مديرة التخطيط والجودة

أ. تهاني أحمد العيسى



المدير العام



أ. أسامة بن زيد آل زعير

رئيس مجلس الإدارة



أ. فهد بن سليمان البكري

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

مقدمة:

تتلخص سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات من جمعية تنمية المجتمعات الريفية سواءً كان المستفيد فرداً أو جهة أو دائرة في سن الأنظمة واللوائح التي من شأنها حفظ حقوق الجمعية والمستفيدين على حد سواء، وكذلك عمل آلية وضوابط للانتساب في الجمعية والتي تندرج تحت إطار تنمية روح المسؤولية والانتماء بها مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من الجمعية ومن لهم علاقات تعاقدية أو تطوعية وغيرها في الجمعية.

البيان:

تضمن الجمعية والعاملين بها وكل ما يتبعها على حدة الالتزام بهذه السياسة والعمل على تنفيذها. الواجبات تجاه المستفيدين:

1. التقيد بالأنظمة والتعليمات والسياسات والإجراءات المتبعة داخل الجمعية.
2. الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمهنة من حيث التعامل بسرية مع جميع المستفيدين وحفظ بياناتهم الداخلية وعدم إطلاع أحد عليها إلا بإذن صاحب الشأن بذلك.
3. الشفافية والمصداقية في التعامل مع المستفيدين.
4. عدم تداول أي معلومات تخص المستفيدين إلا بخطاب رسمي من الجهة.
5. التزام جميع فريق العمل بقيم الجمعية وتطبيقها في التعامل مع المستفيدين.
6. النظر في شكوى أي مستفيد من خلال الإدارة التنفيذية والإدارة المباشرة للقسم واتخاذ المناسب.
7. عملت الجمعية منصة إلكترونية لتسجيل المستفيدين والاستفادة من الجمعية ومتابعتهم عن طريق المنصة.

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية والمستفيدين منها سواء كان المستفيد فرداً أو جهة، وعليهم الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بها والإلمام بها والتوقيع عليها والالتزام بما ورد فيها، وعلى إدارة الموارد البشرية نشرها وتزويد الأقسام بها، ويكلف الأستاذ/ تركي آل معدي مسؤولاً عن تطبيق سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع (30) في دورته الثانية بتاريخ 1444/6/4هـ الموافق 2022/12/28م، وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الموضوعة سابقاً.

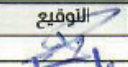




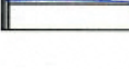



محضر اجتماع رقم (٣٠)

التاريخ	٠٤ / ٠٦ / ١٤٤٤هـ	الاجتماع (الرابع) لعام ٢٠٢٢م	مجلس إدارة جمعية تنمية المجتمعات الريفية (ريف)
الموافق	٢٨ / ١٢ / ٢٠٢٢م	اليوم : الاربعاء	الوقت : ٧:٠٠ مساء
المكان : جمعية ريف			
تم بحمد الله وتوفيقه انعقاد مجلس إدارة جمعية تنمية المجتمعات الريفية (ريف) برئاسة رئيس مجلس الإدارة الشيخ / - فهد بن سليمان البكري			

ت	محاور الاجتماع
١	استعراض توصيات الاجتماع السابق .
٢	استعراض التقرير المالي الربع الثالث لعام ٢٠٢٢م .
٣	استعراض تقرير الختامي لبرامج وأنشطة الجمعية والخطة التشغيلية ٢٠٢٢م .
٤	استعراض الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٣م والموارثة التقديرية ٢٠٢٢م .
٥	استعراض السياسات التالية (سياسة تعارض المصالح / سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات/ سياسة خصوصية البيانات/ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها/ سياسة جمع التبرعات/ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات/ سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله/ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال / سياسة والية إدارة المتطوعين/ لائحة الموارد البشرية/ لائحة الصلاحيات المالية للمجلس والسلطات الممنوحة من المجلس للإدارة التنفيذية/ لائحة السياسات المالية - نظام الرقابة الداخلي - لجنة تدقيق ومراجعة داخلية - دليل الإجراءات المالية - لائحة وإجراءات للمنشآت - سياسات وإجراءات خاصة بعمليات الصرف للبرامج والأنشطة)
٦	استعراض نتائج قياس الرضا لأصحاب المصلحة لعام ٢٠٢٢م .
٧	استعراض الهيكل الوظيفي المقترح للجمعية .
٨	استعراض البرامج والمشاريع : مبادرة الأمير فيصل بن بندر "تمكين" ، عطاء ريف، منا وفينا، خيرات الرياض، اهالينا في الريف، التطوير المؤسسي، تأهيل القيادات، محفظة ديم، دورات تاهيلية للأسرة، ماسسة الوحدات الشبابية، نماء، المعامل الإنتاجية، مطبخ طويق، المنتقيات التوعوية، كسوة فرج، سعات ريف

ت	التوصيات
١	اطاع مجلس الإدارة على محضر الاجتماع السابق وجدول متابعته توصياته وما أنجز فيه من مهام وأعمال .
٢	تم استعراض التقرير المالي الربعي الثالث لعام ٢٠٢٢م وإقراره . .
٣	تم استعراض التقرير الختامي لبرامج وأنشطة الجمعية ومنجزات الخطة التشغيلية للعام الحالي ٢٠٢٢ وإقرارها مع توجيه الشكر للإدارة التنفيذية وفريق العمل من موظفين ومتطوعين على ما تحقق من منجزات والتوصية بشكرهم .
٤	تم استعراض الخطة التشغيلية للعام القادم ٢٠٢٣م والموارثة التقديرية ٢٠٢٣م وإقرارها والتوصية بمتابعته إنجازها والرفع بتقرير دورى لمجلس الإدارة واللجنة الاستشارية بما يتم من أعمال .
٥	أقر مجلس الإدارة السياسات التالية : (سياسة تعارض المصالح/ سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات/ سياسة خصوصية البيانات/ سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها/ سياسة جمع التبرعات/ سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات/ سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله/ سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال / سياسة والية إدارة المتطوعين/ لائحة الموارد البشرية/ لائحة الصلاحيات المالية للمجلس والسلطات الممنوحة من المجلس للإدارة التنفيذية/ لائحة السياسات المالية - نظام الرقابة الداخلي - لجنة تدقيق ومراجعة داخلية - دليل الإجراءات المالية - لائحة وإجراءات للمنشآت - سياسات وإجراءات خاصة بعمليات الصرف للبرامج والأنشطة)
٦	استعرض المجلس نتائج قياس الرضا لأصحاب المصلحة وأوصى بالتالي :١- العمل على مقترحات التي وردت في استبيانات لأصحاب المصلحة ٢- السعي لرفع نتائج القياس في كل عام ٣- الشكر لفريق العمل ٤- تطوير أدوات القياس وتنويعها وعرضها على المختصين .
٧	الموافقة على الهيكل الوظيفي والتنظيمي للجمعية .
٨	الموافقة على البرامج التالية لعام ٢٠٢٣م وهي (مبادرة الأمير فيصل بن بندر "تمكين" ، عطاء ريف، منا وفينا، خيرات الرياض، اهالينا في الريف، التطوير المؤسسي، تأهيل القيادات، محفظة ديم، دورات تاهيلية للأسرة، ماسسة الوحدات الشبابية، نماء، المعامل الإنتاجية، مطبخ طويق، المنتقيات التوعوية، كسوة فرج، سعات ريف) .
٩	التوجيه من الإدارة التنفيذية بجدولة الاجتماعات للجان الدائمة والمؤقتة خلال ٢٠٢٣م .

أعضاء مجلس الإدارة المجتمعون :

ت	الاسم	الوظيفة	التوقيع	ت	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	فهد بن سليمان البكري	الرئيس		٦	خالد بن عبدالعزيز بن موزان	عضو	
٢	عوض بن علي الصريحي	نائب الرئيس		٧	عبدالرحمن بن سعد ال فریان	عضو	
٣	إبراهيم بن سعد الجلعود	المشرف المالي		٨	محمد بن عبدالرحمن بن ياسين	عضو	
٤	محمد بن عبدالله السحيم	عضو		٩	محمد بن عبدالله الوشيفري	عضو	
٥	خالد بن خلف الجمعة	عضو					

توقيع موظفي جمعية تنمية المجتمعات الريفية على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

ت	الاسم	الوظيفة	التوقيع
1	أسامة زيد آل زعير	المدير التنفيذي	
2	جار الله خليفة الدوسري	السكرتير التنفيذي	
3	تهاني أحمد العيسي	مديرة التخطيط والجودة	
4	فواز محمد الكثيري	مدير الاتصال المؤسسي	
5	أسامة عبدالعزيز العريني	مدير إدارة التطوع	
6	بندر حسن محرزي	المحاسب المالي	
7	أحمد حسن آل زين	المراجع الداخلي	



جمعية ريف
REEF CHARITY

☎ 0559336099

📱 reef766

📷 reefa766

🌐 reef.org.sa



باركود الموقع