

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:



جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بحرة المجاهدين
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ترخيص (4268)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية التنمية الأهلية ببحرة المجاهدين (اثراء)
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
بترخيص رقم (٤٢٦٨)

منطقة مكة المكرمة- محافظة بحرة

✉ lejnahtbm@hotmail.com 🌐 tbm.sa

📞 tbm_sa

☎ 0504711557

آبيان

SA3880000

للتحويل البنكي

322608010020920

مصرف الراجحي
alrajhi bank





الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

العرفقات:

❖ تمهيد

تحرص جمعية التنمية الأهلية ببحرة المجاهدين (اثراء) 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.
٧. الوصول للمستفيد في موقعه (مقار العمل، السجون، المستشفيات، المساكن) حفاظاً على وقته وتيسيراً لدعوته.



جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بحرة المجاهدين
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ترخيص (4268)

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

العرفقات:

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 بحرة

✉ lejnahtbm@hotmail.com 🌐 tbm.sa

✆ tbm_sa

☎ 0504711557

آيبان

SA3880000

للتحويل البنكي

322608010020920

مصرف الراجحي
alrajhi bank



جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بحرة المجاهدين
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع
غير الربحي برقم ترخيص (4268)

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

العرفقات:

❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

١. اللائحة 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 جدولة برنامج 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.

منطقة مكة المكرمة- محافظة بحرة

✉ lejnahtbm@hotmail.com 🌐 tbm.sa

✆ tbm_sa

☎ 0504711557

آيبان

SA3880000

للتحويل البنكي

322608010020920

مصرف الراجحي
alrajhi bank



جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بحرة المجاهدين
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع
غير الربحي برقم ترخيص (4268)

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:

- الرد على استفساراته وتوجيهه بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.
- 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.

❖ 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.

منطقة مكة المكرمة- محافظة بحرة

✉ lejnahtbm@hotmail.com 🌐 tbm.sa

✆ tbm_sa

☎ 0504711557

آبيان

SA3880000

للتحويل البنكي

322608010020920

مصرف الراجحي
alrajhi bank



الرقم:
التاريخ: / / ١٤
العرفقات:

تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم: (٤٦/٣) التاريخ: ٢٠٢٤/٨/١ م الموافق
١٤٤٦/٠١/٢٦ هـ

رئيس مجلس إدارة جمعية
التنمية الأهلية ببحرة المجاهدين (أثراء)
فهد بندر العتيبي





جمعية التنمية الأهلية
ببحرة المجاهدين

الرقم:
التاريخ: / / هـ
المرفقات:

محضر اجتماع

رقم الاجتماع	٤٦/٣	تاريخ الاجتماع	١٤٤٦/٠١/٢٦ هـ - ٢٠٢٤/٠٨/٠١ م
مكان الاجتماع	مقر الجمعية	وقت بداية الاجتماع	٠٥:٠٠ م

أعضاء المجلس

م	الاسم	المكتب	التوقيع
١	فهد بندر منيع العتيبي	رئيس المجلس	
٢	صالح عقار صالح الزهراني	نائب الرئيس	
٣	علوان رافع حسن القرني	عضو	
٤	سامي علوان ردعان النخالي	عضو	
٥	علي علوان ردعان النخالي	عضو	

مداول الاجتماع	التعاميم الواردة خلال الفترة.
	الاطلاع على البرامج المنفذة
	مناقشة تعيين المراجع الداخلي.
	مناقشة عقد اجتماع جمعية عمومية غير عادية.
	مناقشة تعيين مسؤول التزام .
	مناقشة تحديث واعتماد السياسات واللوائح وأنظمة العمل

القرارات والتوصيات	اطلع المجلس على التعاميم الواردة خلال الفترة وأوصى بالتقيد بجميع التعليمات الواردة
	اطلع المجلس على البرامج المنفذة خلال الفترة الماضية
	و افق المجلس على تكليف الأستاذ / محمد علوان النخالي مراجعا داخليا
	عقد اجتماع جمعية عمومية غير عادية بتاريخ ٢٢/٠٩/٢٠٢٤ م ، لمناقشة المواضيع التالية :
	تعديل نطاق الجمعية - تعديل أهداف الجمعية - اعتماد اسم مختصر للجمعية - تعديل اللائحة الأساسية
	و افق المجلس على تكليف الأستاذ/ صالح عقار صالح الزهراني مسؤولا للالتزام





القرارات والتوصيات

و 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 المتأصلة 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 كفاية 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 الى مشروع آخر |
| ٥١- سياسة قواعد السلوك | ٥٢- لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب |

