



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah
إدارة التطوير – مشروع التميز المؤسسي

سياسة إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

اعتمدت هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (٢) لعام ٢٠٢٢م في ١٨ / ٠٨ / ١٤٤٣ هـ الموافق ٢١ / ٠٣ / ٢٠٢٢م
وتم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس الإدارة (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨ هـ الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م،

النسخة الثانية

6	عدد الصفحات	02	رقم الإصدار	03	سياسة تميز:
2026 / 08 / 05	تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21	تاريخ الإصدار		



ب.ب.

سياسة إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين

أولاً - المقدمة:

استناداً من حرص جمعية طهور بعنيزة على ترسيخ مبادئ الحوكمة والشفافية والتميز المؤسسي في تعاملها مع أصحاب المصلحة، وتماشياً مع ما تنص عليه اللائحة الأساسية لجمعية طهور بعنيزة واللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية من ضرورة تنظيم علاقة الجمعية بالمستفيدين والمتبرعين وأصحاب المصلحة.

واسترشاداً بمعايير نموذج جائزة التميز في العمل الخيري ونموذج التميز الأوروبي للجودة (EFQM) في الاهتمام بأصحاب المصلحة وقياس مستوى رضاهم بشكل مستمر؛ فقد جاءت هذه السياسة لتضع إطاراً مؤسسياً منظماً لإدارة علاقة الجمعية بالمتبرعين والمستفيدين، باعتبارهما من أهم شرائح أصحاب المصلحة المؤثرين في استمرارية عمل الجمعية وتحقيق رسالتها، وذلك من خلال تحديد الالتزامات والمسؤوليات وآليات التطبيق والقياس اللازمة للوصول إلى أعلى درجات الرضا عن أعمال وخدمات الجمعية من قبل أصحاب المصلحة..

ثانياً - الغرض من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تحديد الإطار العام والمبادئ الأساسية التي تحكم علاقة جمعية طهور بعنيزة مع المتبرعين والمستفيدين من خدماتها، وذلك من خلال:

- ١) تعزيز الثقة والشفافية في التعامل مع المتبرعين والمستفيدين باعتبارهم من أهم شرائح المتعاملين مع الجمعية.
- ٢) بناء قاعدة معلومات دقيقة ومحدثة تمكّن الجمعية من فهم احتياجات المستفيدين وتوقعات المتبرعين.
- ٣) ضمان التواصل الدوري والفعال مع المتبرعين والمستفيدين لتعزيز العلاقة معهم والحفاظ على استمراريتها.
- ٤) توفير قنوات واضحة لاستقبال المقترحات والشكاوى ومعالجتها بكفاءة، بما يعزز جودة الخدمات المقدمة.
- ٥) دعم استدامة الموارد المالية والبشرية للجمعية من خلال تعزيز ولاء المتبرعين ورضا المستفيدين..

ثالثاً - التعريفات:

- ١) **السياسة:** مجموعة المبادئ والالتزامات التي تحكم علاقة الجمعية بالمتبرعين والمستفيدين من خدماتها.
- ٢) **المتبرع/ الداعم:** كل شخص طبيعي أو اعتباري يقدم دعماً مالياً أو عينياً للجمعية، بشكل مستمر أو غير منتظم.
- ٣) **المستفيد:** كل شخص أو أسرة تتلقى خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية ضمن برامجها المعتمدة.
- ٤) **قاعدة بيانات المتبرعين:** سجل منظم يحتوي على بيانات المتبرعين مصنفة حسب نوع الدعم وحجمه وتكراره.
- ٥) **قاعدة بيانات المستفيدين:** سجل منظم يحتوي على بيانات المستفيدين مصنفة حسب نوع الخدمة والفئة والحالة الاجتماعية.
- ٦) **التواصل الدوري:** الأنشطة والقنوات المخطط لها للتواصل المستمر مع المتبرعين والمستفيدين (كالاتصالات والرسائل واللقاءات).
- ٧) **نظام الاقتراحات:** آلية معتمدة لدى الجمعية تتيح للمتبرعين والمستفيدين تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم لتحسين الخدمات.
- ٨) **الشكوى:** تعبير من المتبرع أو المستفيد عن عدم رضاه عن خدمة أو تعامل مقدم من الجمعية، يستدعي المعالجة والرد ضمن مدة زمنية محددة.
- ٩) **المقترح:** فكرة أو رأي يقدمه المتبرع أو المستفيد بهدف تطوير أو تحسين خدمات الجمعية.

- ١٠ **صوت المستفيد:** الآليات التي تُمكن الجمعية من الاستماع إلى آراء وملاحظات وتوقعات المستفيدين والمتبرعين بشكل مباشر أو غير مباشر.
- ١١ **سجل متابعة الشكاوى والمقترحات:** وثيقة توثق تاريخ استلام الشكاوى أو المقترح، والإجراء المتخذ، وتاريخ الإغلاق، والجهة المسؤولة.
- ١٢ **مؤشر قياس الفعالية:** مقياس كمي يُستخدم لتقييم مدى تحقيق أهداف كل خطوة من خطوات تطبيق السياسة.
- ١٣ **رضا المتبرعين/ المستفيدين:** مستوى تقييم المتبرع أو المستفيد لجودة الخدمة أو التعامل المقدم من الجمعية، ويُقاس عبر استبيانات دورية.
- ١٤ **أصحاب المصلحة:** الأطراف ذوو العلاقة بأعمال الجمعية وخدماتها، وفي مقدمتهم المتبرعون والمستفيدون.

رابعاً – السياسات (الالتزامات):

- ١-٤: تلتزم جمعية طهور بتحديد وتصنيف المتبرعين والداعمين لها كأحد أهم شرائح المتعاملين معها.
- ٢-٤: الالتزام بتحديد وتصنيف وبناء قاعدة معلومات شاملة عن جميع المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ٣-٤: تلتزم الجمعية بالتواصل الدوري مع المستفيدين والمتبرعين، وتعزيز العلاقة معهم، والحصول على مريثاتهم ومقترحاتهم، وإطلاعهم على الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٤-٤: تلتزم جمعية طهور بتطوير نظام الاقتراحات ومعالجة شكاوى المستفيدين، وتطبيق آليات واضحة للاستماع إلى صوت المستفيد.

خامساً – المسؤوليات

- ١) مجلس الإدارة: اعتماد السياسة ومراجعتها دورياً، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيقها.
- ٢) المدير التنفيذي: الإشراف على تنفيذ السياسة ورفع تقارير دورية عنها لمجلس الإدارة.
- ٣) إدارة الخدمات الاجتماعية: تصنيف المستفيدين وبناء قاعدة بياناتهم، والتواصل الدوري معهم، ومعالجة شكاواهم ومقترحاتهم.
- ٤) إدارة المشاريع والتمويل: تصنيف المتبرعين وبناء قاعدة بياناتهم، والتواصل الدوري معهم، وتعزيز العلاقة معهم.
- ٥) إدارة الجودة: تطوير نظام الاقتراحات وآليات الاستماع لصوت المستفيد والمتبرع، وقياس مستوى الرضا، ورفع التوصيات لتحسين الخدمات.
- ٦) الموظفون والمتطوعون: الالتزام بالسياسة عند التعامل مع المستفيدين والمتبرعين، ونقل ملاحظاتهم للإدارة المختصة...

سادساً – المستندات الواجب توافرها:

- ١) قاعدة بيانات المتبرعين (تصنيف حسب نوع الدعم، حجمه، تكراره... إلخ).
- ٢) قاعدة بيانات المستفيدين (تصنيف حسب نوع الخدمة، الفئة، الحالة الاجتماعية... إلخ).
- ٣) نموذج تسجيل بيانات متبرع جديد.
- ٤) نموذج تسجيل بيانات مستفيد جديد.
- ٥) نموذج استبيان قياس رضا المتبرعين.
- ٦) نموذج استبيان قياس رضا المستفيدين.
- ٧) نموذج تقديم مقترح (من المتبرع أو المستفيد).
- ٨) نموذج تقديم شكاوى (من المتبرع أو المستفيد).

- ٩) سجل متابعة الشكاوى والمقترحات (يوضح تاريخ الاستلام، الإجراء المتخذ، تاريخ الإغلاق، الجهة المسؤولة).
- ١٠) خطة التواصل الدوري مع المتبرعين والمستفيدين (تحدد القنوات، التكرار، المسؤول عنها).
- ١١) تقرير دوري عن مستوى رضا المتبرعين والمستفيدين.
- ١٢) سجل تحديث بيانات المتبرعين والمستفيدين (لضمان حداثة المعلومات).

سابعا - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

تسري هذه السياسة على جميع إدارات وأقسام جمعية طهور بعنيزة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالمتبرعين والمستفيدين، وتشمل على وجه الخصوص:

من حيث الجهات:

- ١) إدارة المشاريع والتمويل (فيما يخص المتبرعين).
- ٢) إدارة الخدمات الاجتماعية (فيما يخص المستفيدين).
- ٣) إدارة الجودة (فيما يخص نظام الاقتراحات والشكاوى).
- ٤) جميع الموظفين والمتطوعين الذين لديهم علاقات مباشرة مع المتبرعين أو المستفيدين.

من حيث العمليات:

- ٥) عمليات تحديد وتصنيف وجمع وتحديث بيانات المتبرعين والمستفيدين.
- ٦) عمليات التواصل الدوري وتعزيز العلاقة مع المتبرعين والمستفيدين.
- ٧) عمليات استقبال ومعالجة المقترحات والشكاوى.
- ٨) عمليات قياس رضا المتبرعين والمستفيدين ورفع التقارير والتوصيات.

من حيث الفئة المستهدفة:

- ٩) تشمل هذه السياسة جميع المتبرعين (أفرادا كانوا أو جهات) والمستفيدين من خدمات الجمعية على اختلاف فئاتهم وبرامجهم.

ثامنا - تطبيق السياسة:

يوضح هذا العنصر الخطوات الإجرائية اللازمة لتنفيذ الالتزامات الواردة في هذه السياسة على أرض الواقع، من خلال تحديد الإجراء المطلوب، والجهة المسؤولة عن تنفيذه، والإطار الزمني له، إلى جانب المؤشر الذي يُستخدم لقياس مدى فعالية تنفيذ كل خطوة، بما يضمن التطبيق المنظم والقابل للمتابعة والتقييم.

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
١	حصر وتصنيف المتبرعين الحاليين والمحتملين وفق معايير محددة (نوع الدعم، حجمه، تكراره)	إدارة المشاريع والتمويل	مستمر / عند التسجيل	نسبة اكتمال بيانات التصنيف لقاعدة المتبرعين
	بناء وتحديث قاعدة بيانات المتبرعين بشكل دوري	المشاريع والتمويل	تحديث ربع سنوي	نسبة تحديث البيانات مقارنة بالخطة الزمنية
٢	حصر وتصنيف المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الفئة ونوع الخدمة	الخدمات الاجتماعية	مستمر / عند التسجيل	نسبة اكتمال بيانات التصنيف لقاعدة المستفيدين
	بناء وتحديث قاعدة بيانات المستفيدين بشكل دوري	الخدمات الاجتماعية	تحديث ربع سنوي	نسبة تحديث البيانات مقارنة بالخطة الزمنية

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
٣	إعداد وتنفيذ خطة تواصل دوري مع المتبرعين (اتصالات، رسائل، لقاءات)	المشاريع والتمويل	شهري	عدد نقاط التواصل المنفذة مقارنة بالمخطط
	إعداد وتنفيذ خطة تواصل دوري مع المستفيدين	الخدمات الاجتماعية	شهري	عدد نقاط التواصل المنفذة مقارنة بالمخطط
٤	تصميم وتطبيق نظام استقبال المقترحات والشكاوى (نماذج/قنوات)	إدارة الجودة	بناء أول مرة، ثم مراجعة سنوية	مدى توفر النظام وسهولة الوصول إليه
	معالجة الشكاوى والمقترحات الواردة وتوثيقها في سجل المتابعة	إدارة الجودة	خمس أيام عمل	نسبة الشكاوى المغلقة ضمن المدة المحددة
	قياس مستوى رضا المتبرعين والمستفيدين عبر استبيانات دورية	إدارة الجودة	نصف سنوي	نسبة رضا المتبرعين والمستفيدين

تاسعا - القياس:

يهدف هذا العنصر إلى رصد مدى تحقق أهداف السياسة من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية المرتبطة بكل بند من بنودها، حيث يوضح لكل مؤشر النسبة المستهدفة، والاستفادة المرجوة من قياسه، وطريقة احتسابه، بما يمكن الجمعية من متابعة الأداء بشكل دوري واتخاذ القرارات والتحسينات اللازمة بناءً على نتائج حقيقية وقابلة للقياس.

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	نسبة اكتمال بيانات تصنيف المتبرعين	١٠٠٪	التأكد من دقة وشمولية قاعدة بيانات المتبرعين لدعم اتخاذ القرار	(عدد سجلات المتبرعين المكتملة البيانات ÷ إجمالي عدد المتبرعين) × ١٠٠
	نسبة تحديث قاعدة بيانات المتبرعين	٩٥٪	ضمان حداثة معلومات المتبرعين وتفادي القرارات المبنية على بيانات قديمة	(عدد سجلات المتبرعين المحدثة خلال الفترة ÷ إجمالي عدد سجلات المتبرعين) × ١٠٠
٢	نسبة اكتمال بيانات تصنيف المستفيدين	١٠٠٪	التأكد من دقة وشمولية قاعدة بيانات المستفيدين لدعم تقديم الخدمات	(عدد سجلات المستفيدين المكتملة البيانات ÷ إجمالي عدد المستفيدين) × ١٠٠
	نسبة تحديث قاعدة بيانات المستفيدين	٩٥٪	ضمان حداثة معلومات المستفيدين وتفادي القرارات المبنية على بيانات قديمة	(عدد سجلات المستفيدين المحدثة خلال الفترة ÷ إجمالي عدد سجلات المستفيدين) × ١٠٠
٣	نسبة تنفيذ خطة التواصل الدوري مع المتبرعين	٩٠٪	قياس مدى التزام الجمعية بالتواصل المخطط له وتعزيز العلاقة مع المتبرعين	(عدد أنشطة التواصل المنفذة مع المتبرعين ÷ عدد الأنشطة المخطط لها) × ١٠٠
	نسبة تنفيذ خطة التواصل الدوري مع المستفيدين	٩٠٪	قياس مدى التزام الجمعية بالتواصل المخطط له وتعزيز العلاقة مع المستفيدين	(عدد أنشطة التواصل المنفذة مع المستفيدين ÷ عدد الأنشطة المخطط لها) × ١٠٠
	مستوى رضا المتبرعين	٩٠٪	قياس مدى نجاح الجمعية في تعزيز العلاقة مع المتبرعين والحفاظ على ولائهم	نتائج استبيان رضا المتبرعين الدوري
	مستوى رضا المستفيدين	٩٠٪	قياس مدى نجاح الجمعية في تلبية احتياجات المستفيدين وتحسين جودة الخدمات	نتائج استبيان رضا المستفيدين الدوري
	نسبة الشكاوى/المقترحات التي تمت معالجتها ضمن المدة المحددة	٩٠٪	قياس كفاءة الجمعية في الاستجابة لملاحظات المتبرعين والمستفيدين	(عدد الشكاوى المغلقة ضمن المدة المحددة ÷ إجمالي عدد الشكاوى الواردة) × ١٠٠

عاشرا - المخرجات المتوقعة:

- ١) قاعدة بيانات متكاملة ومحدّثة للمتبرعين، مصنّفة وفق معايير واضحة (نوع الدعم، حجمه، تكراره).
- ٢) قاعدة بيانات متكاملة ومحدّثة للمستفيدين، مصنّفة وفق الفئة ونوع الخدمة المقدمة.
- ٣) علاقة مستدامة ومعززة مع المتبرعين، تنعكس في استمرارية الدعم وزيادة معدلات التبرع والولاء للجمعية.
- ٤) علاقة مستدامة ومعززة مع المستفيدين، تنعكس في تحسّن مستوى ثقتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة.
- ٥) نظام فعّال لإدارة المقترحات والشكاوى، يضمن استجابة سريعة وموثّقة لملاحظات المتبرعين والمستفيدين.
- ٦) تحسين مستمر في جودة الخدمات المقدمة، مبني على نتائج قياس الرضا والتغذية الراجعة من المتبرعين والمستفيدين.
- ٧) تقارير دورية دقيقة تُمكن الإدارة العليا (المدير التنفيذي ومجلس الإدارة) من متابعة أداء العلاقة مع المتبرعين والمستفيدين واتخاذ القرارات المناسبة.
- ٨) تعزيز سمعة الجمعية ومصادقيتها، مما ينعكس إيجابًا على استقطاب متبرعين جدد وزيادة الموارد المتاحة لخدمة المستفيدين..

حادي عشر - التطوير:

- ١) تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية مرة كل (سنتين) للتأكد من ملاءمتها لاحتياجات الجمعية ومتطلبات العمل.
- ٢) تتم المراجعة أيضا في الحالات التالية (بخلاف المراجعة الدورية):
 - أ) صدور تعديلات في اللوائح أو الأنظمة ذات العلاقة بعمل الجمعيات الأهلية.
 - ب) حدوث تغييرات جوهرية في الهيكل التنظيمي للجمعية.
 - ج) وجود نتائج قياس أو تقارير تشير إلى الحاجة لتحسين السياسة أو تحديثها
 - د) تقديم مقترحات من الإدارات المعنية بشأن تطوير آليات العمل.

ثاني عشر - المراجع:

- ١) نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالملكة العربية السعودية ولائحته التنفيذية.
- ٢) دليل الحوكمة للجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- ٣) اللائحة الأساسية لجمعية طهور بعنيزة.
- ٤) الهيكل التنظيمي المعتمد لجمعية طهور بعنيزة.
- ٥) المواصفة القياسية الدولية (نظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١)
- ٦) سياسة إدارة الشكاوى والمقترحات المعتمدة لدى الجمعية.
- ٧) سياسة خصوصية البيانات المعتمدة لدى الجمعية

ثالث عشر - الاعتماد:

تم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس الإدارة (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨هـ. الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م، ويسري العمل بها من تاريخه.

رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم