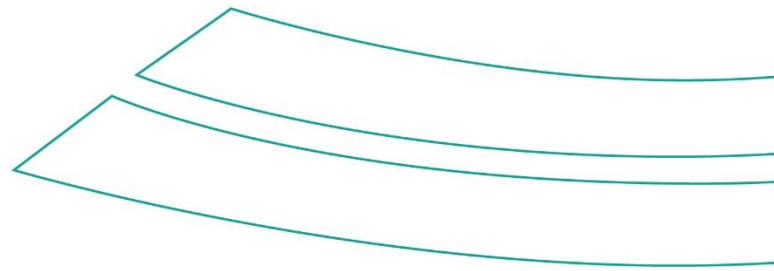


سياسات وضوابط نظامية جمعية ماجد بن عبدالعزيز للتنمية والخدمات الإجتماعية



المحتويات

3	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
6	سياسة التواصل الاجتماعي الخارجي والداخلي
11	سياسة سرية المعلومات وخصوصية البيانات
12	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
14	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم الإرهاب
17	سياسة تعارض المصالح
20	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
23	سياسة التدقيق والمراجعة الداخلية
28	سياسة جمع التبرعات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

نهتم جمعية ماجد بتقديم الخدمات بأفضل طريقة ممكنة من حيث العمل على تحقيق الهدف المرجو وخلق جو عملي سلس لخدمة المستفيدين والمتطوعين ومزودي الخدمة وخلافه، بالإضافة إلى تطوير دائم لخدمة العملاء
مفهوم خدمة العملاء:

هي مجموعة الأنشطة والخدمات التي تستهدف تحقيق رضا العملاء وولائهم لجمعية ماجد من هم عملاؤنا؟
كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج الجمعية أو داخلها يجب النظر إليه باعتباره عميلاً (متطوع، مستفيد، مزود خدمة، داعم....)
المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة:

- الخدمة العادية: هي تلك التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- الخدمة الرديئة: هي تلك التي تتحقق عندما يتدنّى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- الخدمة المتميزة: هي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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

الممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
 3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي
 5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

1. استقبال العملاء في مقر جمعية ماجد وتقديم الخدمة لهم
2. الرد على الاستفسارات الواردة، تتراوح مدة خدمة المستخدم من (10 – 20 دقيقة) ما بين شرح خدمات المبادرات والتوضيح والرد على الاستفسارات والشروط لكل مبادرة.

البريد الإلكتروني:

customer.service@majidsociety.org

رقم الجوال الخاص بإدارة المشاريع:

966503011458

هاتف الجمعية

0126062959، تحويله ، 2

الرد على الاستفسارات الواردة على قنوات التواصل الاجتماعي



@majidsociety

استقبال وتسجيل المتقدمين:

يتم التسجيل من خلال الرابط المعتمد للاتحاق في إحدى المبادرات

تسجيل المستخدمين إلكترونياً من خلال QR Barcode



معالجة الشكاوى والاقتراحات:

1. يتم إخطار مشرف المشاريع عن وجود شكوى من أحد المستفيدين أو تأخير في تقديم الخدمة عن طريق إرسال إيميل رسمي، ويكون هذا الإجراء المتبع في حال تم حضور المستفيد إلى المقر أو الاتصال هاتفياً أو إشعارنا من خلال البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. تتم مناقشة جوانب الشكوى المقدمة بين فريق عمل إدارة المشاريع بشكل عاجل وسريع
3. تواصل عاجل مع المستفيد صاحب الشكوى وتقديم الخدمة المطلوبة، وذلك من قبل مشرف المشاريع او بتفويض منه لإحدى أعضاء الفريق من خلال ايميل رسمي

خطوات التصدي لشكاوى العملاء:

- ✓ التعبير عن الاهتمام بالمشكلة.
- ✓ حسن الإصغاء لتحقيق الفهم.
- ✓ التعرف على التوقعات.
- ✓ التأكد من فهم ما يحتاجه العميل.
- ✓ تحديد بدائل حل المشكلة.
- ✓ تطبيق الإجراءات المختارة.
- ✓ متابعة رضا العميل.

القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء:

- ✓ محاولة امتصاص غضب العميل وحسن الإنصات له
- ✓ الاعتذار عن حدوث المشكلة
- ✓ التركيز على ما يمكن عمله
- ✓ تجنب فهم الأمور بصفة شخصية
- ✓ منح العميل مميزات إضافية.
- ✓ فهم المشكلة من منظور العميل.
- ✓ الاستجابة الفورية.
- ✓ مشاركة العميل في البحث عن الحلول.
- ✓ عدم إلقاء اللوم على العميل

تقديم الشكاوى إلكترونياً من خلال QR Barcode:



المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20.. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات خدمة العملاء الموضوعة سابقاً.

سياسة التواصل الاجتماعي الخارجي والداخلي

أ. سياسة التواصل الاجتماعي – خارجياً

(العملاء والمتابعون والمعجبون لمواقع التواصل الاجتماعي)
تتواجد ماجد للتنمية المجتمعية رسمياً والمعروفة بـ (Majid Society) ضمن مواقع التواصل الاجتماعي بهدف رفع الوعي والتثقيف حول أنشطتها وبرامجها لدى المتابعين والمعجبين ومشاركتهم آخر الأخبار والتحديثات وتلقي ملاحظاتهم والرد على تعليقاتهم، وذلك من خلال الحسابات التالية فقط:

@majidsociety



تتم إدارة وتطوير وصيانة تلك الحسابات والحفاظ عليها من خلال فريق عمل داخلي متخصص، ومتواجد على مدار أوقات العمل الأسبوعية من الثامنة صباحاً حتى الخامسة مساءً بالتوقيت المحلي الرسمي للمملكة العربية السعودية خلال الفترة من الأحد إلى الخميس، ويقوم الفريق أيضاً بالرد على التعليقات والأسئلة والاستفسارات المرسلة بعد هذا التوقيت مع مراعاة أوقات العمل خلال العطلات الرسمية والإجازات، مثال: أوقات العمل خلال شهر رمضان من العاشرة صباحاً حتى الرابعة مساءً.

السياسات العامة:

تلتزم ماجد للتنمية المجتمعية بتطبيق العديد من السياسات عند تواجدها ضمن مواقع التواصل الاجتماعي لتكفل بذلك سلامة استخدام تلك المواقع بالشكل الصحيح وحفاظاً على حقوقها، وتتمثل أبرز تلك السياسات في التالي:

أ. التأكيد على عدم استخدام أي معلومات خاصة بالمعجبين أو المتابعين على الملأ بدون موافقة المستخدم

ب. عدم القيام بتسجيل الإعجاب أو الاشتراك أو المتابعة تلقائياً للهيئات أو المنظمات أو الأفراد الذين يتبعونها

ت. متابعة هيئات أو شركات أو منظمات أو أفراد تتم وفقاً لما تراه ملائماً في ذلك الوقت

ث. متابعة الآخرين لا تعني تأييد من أي نوع

ج. مراجعة الحسابات التي تتبعها بصفة دورية قد يؤدي إلى إلغاء متابعة بعض الحسابات كجزء من صيانة ومراقبة الحسابات

ح. الترحيب بالملاحظات وتشجيع الأفكار الواردة من المتابعين لها

خ. قيام فريق العمل المتخصص بقراءة جميع التعليقات، الإشارات، الرسائل المباشرة والمنشورات الواردة على جميع حسابات مواقع التواصل الاجتماعي

د. المراجعة اليومية للحسابات الرسمية، قد ينتج عنه حذف، إخفاء، حظر أي تعليق أو مستخدم بدون انذار في حال استخدام لغة بذيئة أو أي نوع من أنواع المشاركة، مثال: (التعليقات، المنشورات، الصور ومقاطع الفيديو) التي تنطوي على تهديد، تشويه، إساءة، ضرر، انتهاك الحُرمة، الخلاعة أو تلك التي تتضمن موضوعات حساسة أو مسيئة أو أفعال و/أو أقوال مخالفة للقانون

د. الحق الحصري في أي مادة تنشرها على مدونتها ويجب على أي هيئة صحفية، إعلانية، تسويقية أو طرف ثالث طلب إذن قانوني للحصول على حق استخدام أي نوع من المواد أو المحتوى

1. عدم الافصاح تحت أي ظرف من الظروف عن البيانات الشخصية للمستخدمين والمتابعين والمعجبين مثال: (الأسماء، أرقام الاتصال، عناوين البريد الإلكتروني أو الملفات الشخصية) لأي هيئة أو منظمة، ولكن لديها الحق في استخدامها للتواصل، أو الاتصال، أو مشاركة الرسائل مع المستخدمين

2. منح هيئات أو منظمات أخرى إمكانية الوصول إلى أي منصة تواصل اجتماعي في أي وقت بدون إخطار مسبق للمستخدمين والمتابعين والمعجبين، ولكن بإدارة وإشراف كامل منها على تلك الهيئات والمنظمات يومياً

3. الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات بمساواة وفي الوقت المناسب، إلا أنه قد يستغرق وقتاً أطول في الرد على بعض التعليقات، وقد لا يتمكن الفريق من الرد على الرسائل المستلمة عبر تويتر و/أو الفيسبوك والمنصات الأخرى بشكل فردي

4. يصدر فريق العمل المتخصص بياناً عاماً لجميع الأطراف عند وجود موضوعات أو طلبات عامة

5. الحق في تعديل أو حذف أو تنقيح أو تغيير أي عبارة أو مصطلح في هذه السياسة دون التزام مسبق بإخطار المعجبين، والمتابعين، والمستخدمين

ب. سياسة التواصل الاجتماعي – داخلياً

(الموظفون والعاملون في ماجد للتنمية المجتمعية)

مع الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل الاجتماعي، وجدت ماجد للتنمية المجتمعية أنه من الضروري وضع سياسات ترشد الموظفين عن آلية الاستخدام المقبول لتلك المواقع، من خلال تحديد السياسات التي تساعد الموظفين على فهم طريقة الاستخدام الملائم لتلك المواقع بشكل ايجابي وحماية كيانها وموظفيها من أية عواقب سلبية قد تنجم عن ذلك الاستخدام، كما تهدف ماجد للتنمية المجتمعية إلى دعم، وتشجيع، وتمكين جميع الموظفين العاملين بها نحو الاستكشاف والمشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي- على مستوى ملائم لهم - كسفراء لها.

الهدف من السياسات الداخلية:

تقدم هذه السياسات ارشادات للموظفين في ماجد للتنمية المجتمعية ومزودي الخدمة حول الاستخدام المهني والشخصي لمواقع التواصل الاجتماعي، ويعتبر كل الموظفين مسؤولين عن الإلمام بهذه السياسات وفهمها.

الامتثال:

قد يشكل عدم الالتزام بهذه السياسة بمثابة خرقاً للالتزامات التعاقدية، وقد يواجه المخالفين لهذه السياسة إجراءات تأديبية، وفي الحالات الجسيمة، قد يواجهون على إثرها عواقب وفقاً لسياسة إدارة التطوير المؤسسي المتبعة في ماجد للتنمية المجتمعية.

الوقت:

تدرك ماجد للتنمية المجتمعية أن غالبية الموظفين على اتصال دائم بمواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من منصات التواصل، وأنها أصبحت جزء من حياتهم اليومية. وعلى الرغم من هذا، لا يجب أن يستهلك ذلك وقتاً طويلاً يؤدي إلى التأثير سلباً على الأداء الوظيفي. لذلك خلال ساعات العمل يجب استخدام هذه الأدوات بطريقة تحول دون تداخل طول وقت الاستخدام مع مسؤوليات الموظف، أو قدرته على إتمام مهامه في الوقت المحدد.

الصدق:

1. يُعرف الموظف عن نفسه عند الترويج لـ ماجد للتنمية المجتمعية بوضوح ولحساب من يعمل
2. عند ذكر الموظف في ملفه الشخصي أنه يعمل في ماجد للتنمية المجتمعية، يجب أن يذكر بوضوح أن كل الآراء تعبر عنه شخصياً ولا تعبر عن رأي المنشأة
3. تجنب الحديث نيابة عن ماجد للتنمية المجتمعية، وعند الحاجة لذلك يستحسن استخدام العبارة التالية كإجراء قياسي على الشبكة كلها: "أعمل كموظف في ماجد للتنمية المجتمعية ولكنني لا أتحدث بالنيابة عنها.. هذه آرائي الشخصية فقط."
4. الالتزام بقوانين حقوق الطبع والاستخدام العادل للمواد المحمية بقوانين حقوق الطبع وينسب العمل إلى كاتبه/مصدره الحقيقي (حيثما أمكن)
5. الموظف وحده مسؤولاً عما يقوم بنشره على أي شكل من أشكال مواقع التواصل الاجتماعي

السرية:

1. الالتزام بسياسات وارشادات السرية المتبعة في ماجد للتنمية المجتمعية في تواصل الموظف على مواقع التواصل الاجتماعي

2. يحظر التعليق على مسائل سرية، حساسة، سياسية، مثيرة للجدل، قد يؤدي تفسيرها على أنها الموقف الرسمي لـ ماجد للتنمية المجتمعية السلوك:

عند استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من أجل دعم فرص الانتشار الواسع للمحتوى الرسمي لـ ماجد للتنمية المجتمعية من خلال: إعادة التغريد، المشاركة، تسجيل التفضيل، تسجيل الإعجاب، الاشتراك، التعليق على أي مادة منشورة على تلك المواقع الرسمية والخاصة بـ ماجد للتنمية المجتمعية:

1. يحظر في كل الظروف أو المشاركات على مواقع التواصل الاجتماعي نشر أي شيء قد يسيء لسمعة ماجد للتنمية المجتمعية
2. يمنع الإشارة إلى أي من العاملين أو الشركاء في ماجد للتنمية المجتمعية دون موافقتهم
3. عدم نشر أي مادة قد تكون مسيئة أو بذيئة وتنتهك قوانين التصنيف على شبكة الانترنت
4. عند استخدام مواقع التواصل الداخلي بين الموظفين عدم الاساءة لموظف او مدير بصورة، تعليق أو منشور
5. عدم ارسال أو تبادل و نشر معلومات من قسم لقسم
6. عدم نشر أو المساهمة في نشر الاشاعات

تعارض المصالح:

1. لا يجوز نشر تعليقات أو منشورات قد تسبب تعارضاً في المصالح بين اهتمامات الموظف الشخصية ومسؤولياته ومهامه في ماجد للتنمية المجتمعية
2. يتعين عدم استخدام أو استغلال المنصب الوظيفي في ماجد للتنمية المجتمعية لممارسة أي نشاط على مواقع التواصل الاجتماعي بغرض الحصول على أي نوع من أنواع المنافع المالية أو الحصول على أي شيء ثمين للمنفعة الشخصية

الأمن:

1. عدم الافصاح عن كلمة المرور أو الحساب لأي مصدر غير موثوق به
2. الحرص على تسجيل الخروج بعد الدخول على مواقع التواصل الاجتماعي من أي جهاز حاسب آلي في مكان عام
3. عدم استخدام عنوان البريد الالكتروني لماجد للتنمية المجتمعية عند التسجيل في أي من مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالموظف ويتم استخدام بريده الالكتروني الشخصي التمثيل والانتشار:

1. يحظر على الموظف الزام ماجد للتنمية المجتمعية بأي تصرف أو مبادرة تجاه الآخرين
2. تجنب الحديث نيابة عن ماجد للتنمية المجتمعية أو ما قد يفسر على أن الموظف يتحدث بالنيابة عنها، إذا لم يكن مخولاً بذلك
3. لا ينصح باستخدام الشعار الرسمي لماجد للتنمية المجتمعية لأغراض تواجد الموظف على مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن في حال رغبته باستخدام الشعار يجب اتباع الارشادات النظامية المتبعة داخلياً
4. يتم الرجوع إلى فريق العمل المتخصص في حال وجود أي شك لدى الموظف حول أي منشورات خاصة به أو بالآخرين تتعلق بماجد للتنمية المجتمعية

التواصل:

يتم الرجوع إلى فريق العمل المتخصص في حال وجود أي مشاعر سلبية تثار حول ماجد للتنمية المجتمعية، أو في حالة وجود أي سؤال، استفسار، معلومات إضافية، إرسال مشاركة محتوى ، تحذيرات، ملاحظات ايجابية على مواقع التواصل الاجتماعي بأحد الوسائل التالية:

البريد الالكتروني:

sm@majidsociety.org

+966 (12) 6062959

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات التواصل الاجتماعي الخارجي والداخلي الموضوعة سابقاً.

سياسة سرية المعلومات وخصوصية البيانات

تدرك جمعية ماجد بن عبد العزيز للتنمية والخدمات الإجتماعية، أهمية خصوصية بيانات المتعاملين معها من ذوي المصلحة، وتلتزم بحماية حقوقهم و المحافظة على سرية بياناتهم.

الضمانات:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح إجراءات التعامل مع البيانات وطرق المحافظة على خصوصيتها من داخل الجمعية أو من خلال الموقع الإلكتروني.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع المتعاملين من ذوي المصلحة.

البيانات:

تشمل أي بيانات عامة أو خاصة مثل البيانات الشخصية أو البريد الإلكتروني والمراسلات أو أي بيانات أخرى تُقدّم للجمعية .

المعلومات:

تشمل أي معلومات سرية يتم استخدامها في أي غرض أو بأي أسلوب يشكل انتهاكاً للقوانين والأنظمة.تضمن الجمعية ما يلي:

1. حفظ المعلومات والبيانات بسرية تامة .
2. عدم مشاركة المعلومات والبيانات مع أي جهة أخرى دون إذنهم.
3. لن يتم استخدام تلك المعلومات والبيانات إلا بالطريقة الملائمة وبشكل آمن.
4. لا نقوم نهائياً بتبادل المعلومات والبيانات الشخصية مع أي جهة تجارية باستثناء ما يتم الإعلان عنه للمتعاملين من ذوي المصلحة الا بعد موافقتهم على ذلك.
5. لا ترسل الجمعية أي إيميلات أو رسائل نصية للمتعاملين من ذوي المصلحة سواء بواسطتها أو بواسطة أي جهة أخرى دون إذنهم.
6. لا نقوم نهائياً باستخدام المعلومات والبيانات المتعاملين من ذوي المصلحة بإرسال رسائل ذات محتوى تجاري أو ترويجي دون إذنهم.
7. لا نقوم بمشاركة المعلومات والبيانات مع أطراف خارجية دون إذنهم.
8. الحفاظ على المعلومات والبيانات ، يتم من خلال التخزين الإلكتروني باستخدام التقنيات الأمنية .
9. قد نستخدم البيانات المسجلة في الموقع لعمل الاستبانات وأخذ الآراء بهدف التطوير كما يمكننا من التواصل معكم عند الحاجة.
10. في حالات استثنائية (كالتحقيقات والقضايا) قد يُطلع عليها موظفو الجهات الرقابية أو من يلزم اطلاعه على ذلك؛ خضوعاً لأحكام القانون وأوامر الجهات القضائية.

الالتزام بأسرار العمل:

تلتزم الجمعية بحماية حقوق المتعاملين من ذوي المصلحة و المحافظة على سرية بياناتهم و العمل بما لا يضر مصالحهم.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات خصوصية البيانات الموضوعة سابقاً.

سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

يستهدف جميع من يعمل لصالح الجمعية وبالأخص رؤساء أقسام أو إدارات الجمعية والمسؤولين التنفيذيين وأمين مجلس الإدارة حيث تقع عليهم مسؤولية تطبيق ومتابعة ما يرد في هذه السياسات

إدارة الوثائق:

يجب على الجمعية الاحتفاظ بجميع الوثائق في مركز إداري بمقر الجمعية، وتشمل الآتي:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية وأي لوائح نظامية أخرى
- 2- سجل العضوية والاشتراكات في الجمعية العمومية موضحاً به بيانات كل من الأعضاء المؤسسين أو غيرهم من الأعضاء وتاريخ انضمامه
- 3- سجل العضوية في مجلس الإدارة موضحاً به تاريخ بداية العضوية لكل عضو وتاريخ وطريقة اكتسابها (بالانتخاب/ التزكية) ويبين فيه بتاريخ الانتهاء والسبب
- 4- سجل اجتماعات الجمعية العمومية
- 5- سجل اجتماعات وقرارات مجلس الإدارة
- 6- السجلات المالية والبنكية والعهد
- 7- سجل الممتلكات والأصول
- 8- ملفات لحفظ كافة الفواتير والايصالات
- 9- سجل المكاتبات والرسائل
- 10- سجل الزيارات
- 11- سجل التبرعات

تكون هذه السجلات متوافقة قدر الإمكان مع أي نماذج تصدرها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ويجب ختمها وترقيمها قبل الحفظ ويتولى مجلس الإدارة تحديد المسؤول عن ذلك. الاحتفاظ بالوثائق الورقية أو الكتروني:

يجب على الجمعية تحديد مدة حفظ جميع الوثائق التي لديها علماً بأن أغلبها الكترونية. وقد تقسمها إلى التقسيمات التالية:

1. حفظ دائم (اللوائح والانظمة والسجلات والمستندات الداخلية الخاصة بالجمعية)
2. حفظ لمدة 4 سنوات (بيانات ومستندات المستفيدين)
3. حفظ لمدة 10 سنوات (أي مستندات تخص قسم الحسابات)

أنوع السجلات

1. الاحتفاظ بنسخة الكترونية لكل ملف أو مستند حفاظاً على التلف عند المصائب الخارجة عن الإرادة مثل النيران أو الأعاصير أو الطوفان وغيرها وكذلك لتوفير المساحات ولسرعة استعادة البيانات.
2. تحفظ النسخ الإلكترونية في مكان آمن مثل السيرفرات الصلبة أو السحابية أو ما شابهها.
3. تضع الجمعية لائحة خاصة بإجراءات التعامل مع الوثائق وطلب الموظف لأي ملف من الأرشيف وعادتها وغير ذلك مما يتعلق بمكان الأرشيف وتهيئته ونظامه.
4. على الجمعية أن تحفظ الوثائق بطريقة منظمة حتى يسهل الرجوع للوثائق ولضمان عدم الوقوع في مظنة فقدان أو السرقة أو التلف.

إتلاف الوثائق:

1. تحديد طريقة التخلص من الوثائق التي انتهت المدة المحددة للاحتفاظ بها وتحديد المسؤول عن ذلك
2. مذكرة فيها الوثائق التي تم التخلص منها بعد انتهاء مدة الاحتفاظ بها ويوقع عليها المسؤول التنفيذي ومجلس الادارة
3. بعد المراجعة واعتماد الاتلاف، تشكل لجنة للتخلص من الوثائق بطريقة آمنة وسليمة وغير مضرّة بالبيئة وتضمن اتلاف كامل للوثائق
4. تكتب اللجنة المشرفة على الاتلاف محضراً رسمياً ويتم الاحتفاظ به في الأرشيف مع عمل نسخ للمسؤولين المعنيين

(نموذج إتلاف الوثائق والبيانات)

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها الموضوعة سابقاً.

سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم الإرهاب

يجب على الجمعية مراعاة الأحكام التي تقضي بها الأنظمة السارية في المملكة ذات الشق المالي، ومنها نظام مكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب، وعليها بوجه خاص اتخاذ الآتي:

1- الاحتفاظ في مقرها بالسجلات والمستندات المالية وملفات الحسابات والمراسلات المالية وصور وثائق الهويات الوطنية للمؤسسين وأعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة والعاملين فيها والمتعاملين معها ماليا بشكل مباشر، لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ انتهاء التعامل

2- إذا توافرت لديها أسباب معقولة للاشتباه في أن الأموال الواردة أو بعضها تمثل حيلة نشاط إجرامي، أو مرتبطة بعمليات غسل أموال، أو تمويل إرهاب، أو أنها ستستخدم في العمليات السابقة؛ فعليها اتخاذ الإجراءات الآتية:

أ. إبلاغ وحدة التحريات المالية لدى وزارة الداخلية فوراً وبشكل مباشر

ب. إعداد تقرير مفصل يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوافرة لديها عن تلك الحالة والأطراف ذات الصلة، وتزويد وحدة التحريات المالية به

ت. عدم تحذير المتعاملين معها من وجود شبهات حول نشاطاتهم

المشرف المالي:

يكون المشرف المالي مسؤولاً عن التدقيق والمراجعة والالتزام، مع تزويده بموارد كافية لكشف أي من الجرائم المنصوص عليها في نظام مكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب ويجب ألا يرأس المشرف المالي لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية.

الموارد المالية:

1. رسوم عضويات

2. عوائد نشاطات الجمعية

3. الصدقات، الهبات، الأوقاف، التبرعات

4. العوائد الاستثمارية من أموال الجمعية

5. إعانات حكومية

6. الزكوات

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم عالقات تعاقدية وتطوعية في الجمعية.

الطرق الوقائية التي اتخذتها الجمعية في سبيل مكافحة عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

1. تحديد وفهم وتقييم لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي تتعرض لها الجمعية

2. اتخاذ قرارات مبررة في شأن الحد من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالمنتجات والخدمات

3. تعزيز برامج بناء القدرات والتدريب رفع كفاءة العاملين بما يتلاءم مع نوعية الأعمال في الجمعية في مجال مكافحة

4. رفع كفاءة القنوات المستخدمة للمكافحة وتحسين جودة التعرف على العملاء وإجراءات العناية الواجبة
5. توفير الأدوات اللازمة التي تساعد على رفع جودة وفاعلية الأعمال في الجمعية
6. إقامة برامج توعوية لرفع مستوى الوعي لدى العاملين في الجمعية لمكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
7. الاعتماد على القنوات المالية غير النقدية والاستفادة من مميزاتها للتقليل من استخدام النقد في المصروفات
8. التعرف على المستفيد الحقيقي ذي الصلة الطبيعية أو الاعتبارية في التبادل المالي
9. السعي في إيجاد عمليات ربط إلكتروني مع الجهات ذات العلاقة للمساهمة في التأكد من هوية الأشخاص والمبالغ المشتبه بها.
- مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب يعد كل من يقوم بأي من تلك الأفعال مرتكباً للإرهاب
1. إبداء العميل اهتماماً غير عادي بشأن الالتزام لمتطلبات مكافحة غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب، وبخاصة المتعلقة بهوية ونوع عملة.
2. تحويل أموال إلى الجمعية تحت مسمى التبرع أو أي مسمى آخر، لأجل مساعدة شخص متورط في ارتكاب الجريمة الأصلية التي تحصلت منها تلك الأموال الإفلات من عقوبة ارتكابها مع علمه بأنها من متحصلات جريمة لأجل إخفاء المصدر غير المشروع لتلك الأموال أو تمويهه
3. عدم الالتزام لمتطلبات مكافحة غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب، وخاصة المتعلقة بهويته ونوع عملة
4. رفض العميل تقديم بيانات عنه أو توضيح مصدر الأموال وأصوله
5. رغبة العميل في المشاركة في صفقات غير واضحة من حيث غرضها القانوني أو الاقتصادي أو عدم انسجامها مع استراتيجية الجمعية
6. محاولة العميل تزويد الجمعية بمعلومات غير صحيحة أو مضللة تتعلق بهويته أو مصدر الأموال
7. علم الجمعية بتورط العميل في أنشطة غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب، أو أي مخالفات جنائية أو تنظيمية.
8. إبداء العميل عدم الاهتمام بالمخاطر أو أي مصاريف أخرى
9. اشتباه الجمعية في أن العميل وكيل للعمل نيابة عن موكل مجهول وتردده وامتناعه بدون أسباب منطقية في إعطاء معلومات عن ذلك الشخص أو الجهة
10. صعوبة تقديم العميل وصف لطبيعة عمله أو عدم معرفته بأنشطته بشكل عام.
11. قيام العميل باستثمار طويل الأجل يتبعه بعد مدة وجيزة طلب تصفية الوضع الاستثماري وتحويل العائد من الحساب .
12. وجود اختلاف كبير بين أنشطة العميل والممارسات العادية
13. طلب العميل من الجمعية تحويل الأموال المستحقة له لطرف آخر ومحاولة عدم تزويد الجمعية بأي معلومات عن الجهة المحول إليها.

14. محاولة العميل تغيير العقد أو إلغائه بعد تبليغه بمتطلبات تدقيق المعلومات أو حفظ السجلات من الجمعية
 15. طلب العميل إنهاء إجراءات عقد يستخدم فيه أقل قدر ممكن من المستندات
 16. علم الجمعية أن الأموال أو الممتلكات إيراد من مصادر غير مشروعة
 17. عدم تناسب قيمة أو تكرار التبرعات والعمليات مع المعلومات المتوفرة عن المشتبه به ونشاطه ودخلة ونمط حياته وسلوكه
 18. انتماء العميل لمنظمة غير معروفة أو معروفة بنشاط محظور
 19. ظهور علامات البذخ والرفاهية على العميل وعائلته بشكل مبالغ فيه وبما لا يتناسب مع وضعه الاقتصادي (خاصة إذا كان بشكل مباشر)
- المسؤوليات
- تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية . وعلى الإدارة المالية نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها .
- وتحرص الجمعية حال التعاقد مع متعاونين أو موظفين على التأكد من اتباعهم والتزامهم بقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- الإبلاغ عن المخالفات إلكترونياً من خلال QR Barcode:



المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب ومؤشرات الاشتباه الموضوعة سابقاً.

سياسة تعارض المصالح

تضارب المصالح هي الحالة التي تكون فيها مصلحة خاصة، مادية أو معنوية مباشرة أو غير مباشرة، تؤثر في موضوعية اتخاذ القرار أو حياديته هذه السياسة تشرح مفهوم تضارب المصالح للعاملين من ذوي المصلحة بنشاط يتعلق سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بالجمعية

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع العاملين من ذوي المصلحة ومن يعمل لصالح الجمعية بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية.

لا يعني وجود مصلحة لشخص يعمل لصالح الجمعية في نشاط يتعلق سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بالجمعية، قيام تعرض في المصالح بين الطرفين. ولكن قد ينشأ تعارض المصالح عندما يطلب ممن يعمل لصالح الجمعية أن يبدي رأياً، أو يتخذ قراراً، أو يقوم بتصرف لمصلحة الجمعية، وتكون لديه في نفس الوقت إما مصلحة تتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بالرأي المطلوب منه إبدائه، أو التصرف المطلوب منه اتخاذه، أو أن يكون لديه التزام تجاه طرف آخر غير الجمعية يتعلق بهذا الرأي أو القرار أو التصرف. إذ تنطوي حالات تعارض المصالح على انتهاك للسرية، وإساءة لاستعمال الثقة، وتحقيق لمكاسب شخصية، وزعزعة للولاء للجمعية.

هذه السياسة تضع أمثلة لمعايير سلوكية لعدد من المواقف إلا أنها بالضرورة لا تغطي جميع المواقف الأخرى المحتمل حدوثها، ويتحتم على كل من يعمل لصالح الجمعية التصرف من تلقاء أنفسهم بصورة تتماشى مع هذه السياسة، وتجنب ما قد يبدو أنه سلوك يخالف هذه السياسة ومن الأمثلة على حالات التعارض ما يلي:

1. ينشأ تعارض المصالح مثلاً في حالة أن عضو مجلس الإدارة أو عضو لجنة من لجانها أو أي من موظفي الجمعية مشاركاً في أو له صلة بأي نشاط، أو له مصلحة شخصية أو مصلحة تنظيمية أو مهنية في أي عمل أو نشاط قد يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على موضوعية قرارات ذلك العضو أو الموظف أو على قدراته في تأديته واجباته ومسؤولياته تجاه الجمعية
2. ينشأ التعارض في المصالح أيضاً في حالة أن عضو مجلس الإدارة أو أحد كبار التنفيذيين يتلقى أو يحصل على مكاسب شخصية من أي طرف آخر سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مستفيداً من موقعه ومشاركته في إدارة شؤون الجمعية
3. قد ينشأ التعارض في المصالح من خلال الاستفادة المادية من خلال الدخول في معاملات مادية بالبيع أو الشراء أو التأجير للجمعية
4. أيضاً قد ينشأ التعارض في المصالح من خلال تعيين الأبناء أو الأقرباء في الوظائف أو توقيع عقود معهم.
5. من أحد صور تعارض المصالح تكون في حال ارتباط من يعمل لصالح الجمعية في جهة أخرى ويكون بينها تعاملات مع الجمعية
6. الهدايا والإكراميات التي يحصل عليها عضو مجلس الإدارة أو موظف الجمعية من أمثلة تعارض المصالح.

7. الاستثمار أو الملكية في نشاط تجاري أو منشأة تقدم خدمات أو تستقبل خدمات حالية من الجمعية أو تبحث عن التعامل مع الجمعية
 8. إفشاء الأسرار أو إعطاء المعلومات التي تعتبر ملكاً خاصاً للجمعية، والتي يطلع عليها بحكم العضوية أو الوظيفة، ولو بعد تركه الخدمة
 9. قبول أحد الأقارب لهدايا من أشخاص أو جهات تتعامل مع الجمعية بهدف التأثير على تصرفات العضو أو الموظف بالجمعية قد ينتج عنه تعارض المصالح
 10. تسلم عضو مجلس الإدارة أو الموظف أو أحد أفراد عائلته من أي جهة لمبالغ أو أشياء ذات قيمة بسبب تعامل تلك الجهة مع الجمعية أو سعيها للتعامل معها
 11. قيام أي جهة تتعامل أو تسعى للتعامل مع الجمعية بدفع قيمة فواتير مطلوبة من الموظف أو أحد أفراد عائلته
 12. استخدام أصول وممتلكات الجمعية للمصلحة الشخصية من شأنه أن يُظهر تعارضاً في المصالح فعلياً أو محتملاً، كاستغلال أوقات دوام الجمعية، أو موظفيها، أو معداتها، أو منافعها لغير مصالح الجمعية أو أهدافها، أو إساءة استخدام المعلومات المتحصلة من خلال علاقة الشخص بالجمعية لتحقيق مكاسب شخصية، أو عائلية، أو مهنية، أو أي مصالح أخرى
- الالتزامات:

على كل من يعمل لصالح الجمعية أن يلتزم بالتالي:

1. الإقرار على سياسة تعارض المصالح المعتمدة من الجمعية عند الارتباط بالجمعية
 2. الالتزام بقيم العدالة والنزاهة والمسؤولية والأمانة وعدم المحاباة أو الوساطة أو تقديم مصلحة النفس أو الآخرين على مصالح الجمعية
 3. عدم الاستفادة بشكل غير قانوني مادياً أو معنوياً هو أو أي من أهله أو أصدقائه ومعارفه من خلال أداء عمله لصالح الجمعية
 4. تجنب المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤدي لتعارض مصالح أو تودي بذلك
 5. تعبئة نموذج الجمعية الخاص بالإفصاح عن المصالح سنوياً
 6. الإفصاح لرئيسه المباشر عن أي حالة تعارض مصالح أو شبهة تعارض مصالح طارئة سواء كانت مالية أو غير مالية
 7. الإبلاغ عن أي حالة تعارض مصالح قد تنتج عنه أو عن غيره ممن يعمل لصالح الجمعية
 8. تقديم ما يثبت إنهاء حالة تعارض المصالح، في حال وجوده، أو في حال طلب الجمعية ذلك
- متطلبات الإفصاح:
- يتعين على أعضاء مجلس الإدارة، مسؤولين تنفيذيين، مانحين، متبرعين، داعمين، مستشارين، متطوعين، مستفيدين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية.
- التقيد التام بالإفصاح للجمعية عن الحالات التالية، حيثما أنطبق، والحصول على موافقتها في كل حالة، حيثما اقتضت الحاجة، سواء انطوت على تعارض فعلي أو محتمل للمصالح أم لا:
1. الإفصاح عن أية وظائف يشغلونها، أو ارتباط شخصي لهم مع جمعية أو مؤسسة خارجية، سواء كانت داخل المملكة أم خارجها
 2. الإفصاح عن أية حصص ملكية لهم في المؤسسات الربحية

3. الإفصاح عن أية وظيفة أو مصلحة مالية أو حصة ملكية تخص أي من أفراد أسرهم (الوالدان والزوجة / الزوجات / الزوج / والأبناء / البنات) في أية جمعيات أو مؤسسات ربحية تتعامل مع الجمعية أو تسعى للتعامل معها
 4. الإفصاح للجمعية والحصول على موافقتها على أية حالة يمكن أن تنطوي على تعارض محظور في المصالح. وتخضع جميع هذه الحالات للمراجعة والتقييم من قبل مجلس إدارة الجمعية واتخاذ القرار في ذلك، عند انتقال الموظف إلى وظيفة رئاسية في الجمعية أو إلى وظيفة في إدارة أخرى أو غير ذلك من الوظائف التي ربما تنطوي على تعارض في المصالح، ربما يتعين على الموظف إعادة تعبئة نموذج تعارض المصالح وأخلاقيات العمل وبيان الإفصاح في غضون 30 يوماً من تغيير الوظيفة، كما تقع على عاتق الرئيس المباشر للموظف مسؤولية التأكد من قيام الموظف بتعبئة استمارة الإفصاح على نحو تام
 5. يعرض التقصير في الإفصاح عن هذه المصالح والحصول على الإجراءات التأديبية طبقاً لنظام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية واللائحة الأساسية في الجمعية
- تقارير تعارض الإفصاح:

1. تودع جميع نماذج إفصاح أعضاء مجلس الإدارة لدى الإدارة التنفيذية
2. تودع جميع نماذج إفصاح موظفي أو متطوعي الجمعية لدى إدارة الكفاءات والمواهب
3. يقدم مراجع حسابات الجمعية الخارجي تقريراً خاصاً بالأعمال والعقود المبرمة لصالح الجمعية والتي تنطوي على مصلحة مباشرة أو غير مباشرة لعضو المجلس، حال طلب رئيس مجلس الإدارة، ويضمن ذلك مع تقريره السنوي لأداء الجمعية الذي يقدمه للجمعية العمومية
4. تُصدر الإدارة المخولة بالمراجعة الداخلية تقريراً سنوياً يُعرض على مجلس الإدارة يوضح تفاصيل الأعمال أو العقود التي انطوت على مصلحة لموظفي الجمعية وفقاً لنماذج الإفصاح المودعة لديها

(نموذج تعهد وقرار الإفصاح عن تعارض المصالح عضو مجلس إدارة)

(نموذج تعهد وقرار الإفصاح عن تعارض المصالح عضو لجنة)

الإبلاغ عن تضارب المصالح إلكترونياً من خلال QR Barcode:



المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تعارض المصالح الموضوعة سابقاً.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات على أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو داعمين أو مستفيدين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء. الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم. وتضمن هذه السياسة أن يتم الإبلاغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الجمعية أو أصحاب المصلحة أو المستفيدين أو متطوعين أو مستشارين معالجة ذلك بشكل مناسب. كما يجب على كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها. تهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات وطمأننتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول ولا ينطوي على أي مسؤولية.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو داعمين أو مستفيدين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء.

المخالفات:

تشمل الممارسات الخاطئة أي مخالفات جنائية أو مالية أو الإخلال بأي التزامات قانونية أو تشريعية أو متطلبات تنظيمية داخلية أو تلك التي تشكل خطراً على الصحة أو السلامة أو البيئة. وتشمل المخالفات التي يتوجب الإبلاغ عنها، على سبيل المثال، ما يلي:

1. السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف
2. سوء التصرف المالي (بما في ذلك ادعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام الأشياء القيمة، عمليات غسيل الأموال أو دعم لجهات مشبوهة)
3. عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (مثل استخدام شخص منصبه في الجمعية لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين فوق مصلحة الجمعية)
4. إمكانية الاحتيال (بما في ذلك إضاعة، إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية)
5. الجرائم الجنائية المرتكبة، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيّاً كان نوعها
6. عدم الالتزام بالسياسات وانظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير صحيحة
7. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية غير مبررة
8. الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية
9. التلاعب بالبيانات المحاسبية
10. تهديد صحة الموظفين وسلامتهم
11. سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية
12. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه

الضمانات:

- تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة ذلك. وتضمن سياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية ولأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أي مخالفة. شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباه صادقة ومعقولة، ولا يه إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ. إجراءات الإبلاغ عن المخالفة:

 1. يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه
 2. على الرغم من أنه لا يطلب من مقدم البلاغ إثبات صحة البلاغ، إلا أنه يجب أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية
 3. يتم تقديم البلاغ أو المخالفة إلكترونياً من خلال QR Barcode المعتمد أو عن طريق البريد الإلكتروني: info@majidsociety.org
 4. يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص الإبلاغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها.

قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو رسمي. يتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:

 1. يقوم الشخص أو اللجنة المسؤولة عند استلام البلاغات باطلاع رئيس مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي للجمعية (إذا لم يكن البلاغ موجهاً ضد الأخير) على مضمون البلاغ خلال أسبوع من استلام البلاغ
 2. يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق والشكل الذي يجب أن يتخذه. ويمكن حل بعض البلاغات بدون الحاجة لإجراء تحقيق
 3. يتم تزويد مقدم البلاغ خلال 10 أيام بإشعار استلام البلاغ ورقم هاتف للتواصل
 4. إذا تبين أن البلاغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي. ويكون هذا القرار نهائياً وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ
 5. إذا تبين أن البلاغ يستند إلى معطيات معقولة ومبررة، يتم إحالة البلاغ إلى إدارة التميز المؤسسي للتحقيق في البلاغ وإصدار التوصية المناسبة
 6. يجب على إدارة التميز المؤسسي الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ
 7. ترفع إدارة التميز المؤسسي توصياتها إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد
 8. يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة حوكمة الجمعية وقانون العمل الساري المفعول
 9. ان كان ذلك ممكناً، تزويد مقدم البلاغ بمعطيات عن أي تحقيق يتم إجراؤه. ومع ذلك، لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأي إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه إخلال الجمعية بالتزامات السرية تجاه شخص لآخر
 10. تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها تضمن أن تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ

الرشاوي:

ترفض الجمعية عرض أو قبول أي رشاوي نقدية أو عينية، وسوف يتم التعامل بحزم مع كل من يحاول عرض أو قبول الرشوة بأي شكل من أشكالها.
الإبلاغ عن مخالفه إلكترونياً من خلال QR Barcode:



المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات الموضوعة سابقاً.

سياسة التدقيق والمراجعة الداخلية

يتعين على مجلس الإدارة اعتماد نظام رقابة داخلية للجمعية لتقييم السياسات والاجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر وتطبيق اهم قواعد الحوكمة الخاصة بالجمعية التي تم اعتماده من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والتقيّد بالأنظمة واللوائح ذات الصلة ويجب أن يضمن هذا النظام اتباع معايير واضحة للمسؤولية في جميع المستويات التنفيذية في الجمعية وأن عاملات الأطراف ذات العلاقة تتم وفقاً للأحكام والضوابط الخاصة بها وتتمثل الرقابة الداخلية مجموعة الإجراءات المكتوبة في شكل خطة محددة تهدف الى حماية موارد وممتلكات واصول الجمعية من أي تصرفات غير مرغوب فيها وتحقيق دقة البيانات والمعلومات المالية التي ينتجها النظام المحاسبي في الجمعية وتحقيق كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية بطريقة مثالية في نطاق الالتزام بالسياسات والنظام والقوانين واللوائح التي تحكم طبيعة العمل داخل الجمعية تعريف الرقابة الداخلية

نظام لضمان تحقيق اهداف الجمعية بفعالية وكفاءة وإصدار تقارير مالية موثوق بها والامتثال للقوانين واللوائح والسياسات فالرقابة الداخلية مفهوم واسع يتضمن كل ما يسيطر على المخاطر المحتملة للجمعية

أهداف الرقابة الداخلية

أ. التحكم في الجمعية:

من أجل التحكم بالأنشطة المتعددة للجمعية وعوامل إنتاجها وفي نفقاتها وتكاليفها وعوائدها ومختلف السياسات التي وضعت بغية تحقيق ما ترمي إليه ينبغي عليها تحديد أهدافها وهيكلها وطريقها واجراءاتها من اجل الحصول على معلومات ذات مصداقية عاكسه للوضع الحقيقي لها ب. حماية الأصول:

من خلال التعاريف ندرك أن أهم أهداف نظام الرقابة الداخلية هو حماية أصول الجمعية من خلال فرض حماية مادية وحماية محاسبية جميع عناصر الأصول والتي تمكن الجمعية من البقاء والمحافظة على أصولها من كل الاخطار الممكنة وكذلك دفع عجلتها الإنتاجية بمساهمة الأصول الموجودة لتمكينها من تحقيق الأهداف المرسومة.

ت. تشجيع العمل بكفاءة:

إن أحكام نظام الرقابة الداخلية بكل وسائلها داخل الجمعية يمكن من ضمان الاستعمال الأفضل والأكف لموارد الجمعية ومن تحقيق فعالية نشاطاتها من خلال التحكم في التكاليف بتخفيضها عند حدودها الدنيا.

ث. تشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية:

الالتزام بالسياسات الإدارية المرسومة من قبل الإدارات تقتضي تطبيق الأوامر والاحكام والسياسات الإدارية وذلك من اجل التطبيق الأمثل للأوامر.

عناصر الرقابة:

أولاً: الرقابة المحاسبية:

تهدف الى اختيار الدقة المحاسبية للمعلومات ومدى الاعتماد عليها وتعتمد هذه الرقابة على الاستخدام الأمثل للحاسب الالى وإتباع طريقة القيد المزدوج وحفظ حسابات المراقبة الاجمالية وجميع موازين المراجعة الدورية وعمل التدقيق الدوري وغيرها، وتم تحقيق هذا النوع من الرقابة في الجوانب التالية:

1. تصميم نظام مستندي متكامل وملائم لعمليات الجمعية
2. وضع نظام محاسبي متكامل وسليم يتفق ويطابق نشاط الجمعية
3. وضع نظام سليم لجرد أصول وممتلكات الجمعية
4. وضع نظام لمراقبة وحماية الجمعية واصولها وممتلكاتها ومتابعتها للتأكد من وجودها واستخدامها فيما خصصت له

ثانياً: رقابة الإدارة:

تهدف الى رفع الكفاءة الإنتاجية وإتباع السياسات والخطط التشغيلية ويستند الى تحضير التقارير المالية والإدارية والموازنات التقديرية والدراسات الإحصائية وتقارير الإنتاج والبرامج والتدريب وغيرها يحقق هذا النوع من الرقابة من خلال الجوانب الآتية

1. تحديد الأهداف العامة الرئيسة للجمعية وكذلك الأهداف الفرعية على مستوى الإدارات والاقسام التي تساعد في تحقيق الأهداف
2. وضع نظام لرقابة الخطة التشغيلية والجمعية لضمان تحقيق ما جاء بها من إجراءات وخطوات لتحقيق الأهداف الموضوعة
3. وضع نظام لتقدير عناصر نشاط الجمعية على اختلاف أنواعها بشكل دوري بداية كل سنة مالية لتكون هذه التقديرات الأساس من عقد المقارنات وتحديد الانحرافات السلبية بصفة خاصة
4. وضع نظام خاص لعملية اتخاذ القرارات يضمن سلامة اتخاذها بما لا يتعارض مع مصالح الجمعية وما يهدف الى تحقيقه من اهداف وماتصل اليه من نتائج او على أساس ان أي قرار لا يتخذ الا بناء على أسس ومعايير معينة وبعد دراسة وافية تبرر ضرورة اتخاذ هذا القرار

ثالثاً: الضبط الداخلي:

يشمل الخطة التنظيمية وجميع وسائل التنسيق والإجراءات الهادفة الى حماية أصول الجمعية ومن الاختلاس والضياع أو سوء الاستعمال ويعتمد الضبط الداخلي في سبيل تحقيق أهدافه على تقييم العمل مع المراقبة الذاتية حيث يخضع عمل كل موظف لمراجعة كما يعتمد على تحديد الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات.

مبادئ الرقابة الداخلية

يشتمل أي نظام رقابي على مكونات أساسية لابد من الاهتمام بها او دراستها بعناية عند تصميم او تنفيذ أي نظام رقابي حيث يمكن الوصول الى ضمان معقول لتحقيق الأهداف الرقابية وتشتمل هذه المكونات الأساسية لنظام الرقابة على ما يلي

أولاً: بيئة الرقابة:

تعتبر بيئة الرقابة الإيجابية أساس لكل المعايير حيث انها تعطي نظام وبيئة تؤثر على جودة الأنظمة الرقابية وهناك عوامل كثيرة تؤثر عليها واهمها

1. نزاهة الإدارة والعاملين والقيم الأخلاقية التي يحافظوا عليها
2. التزام الإدارة بالكفاءة بحيث يحافظون على مستوى معين من الكفاءة مما يسمح لهم القيام بواجباتهم إضافة الى فهم أهمية تطوير تطبيق أنظمة رقابة داخلية فعالة
3. نظرة الإدارة الى نظم المعلومات المحاسبية وإدارة الافراد وغيرها
4. الهيكل التنظيمي للجمعية الذي يحدد إطار الإدارة لتخطيط وتوجيه ورقابة العمليات التي تحقق اهداف الجمعية
5. أسلوب إدارة الجمعية في تفويض الصلاحيات والمسؤوليات
6. السياسات الفاعلية للقوى البشرية من حيث سياسات التوظيف والتدريب وغيرها
7. علاقة أصحاب المصلحة بالجمعية

ثانياً: تقييم المخاطر

تفصح أنظمة الرقابة الداخلية المجال لتقييم المخاطر الي توجيهات الجمعية سواء كانت من المؤثرات الدخيلة أو الخارجية كما يعتبر وضع أهداف ثابتة وواضحة للجمعية شرطاً أساسياً لتقييم المخاطر فإن من الضروري تحليلها للتعرف على أثارها وذلك من حيث أهميتها وتقدير احتمال حدوثها وكيفية إدارتها والخطوات الواجب القيام بها.

ثالثاً: النشاطات الرقابية

النشاطات الرقابية عبارة عن سياسات وإجراءات واليات تدعم توجيهات الإدارة وتضمن القيام بإجراءات لمعالجة المخاطر ومن أمثلة هذه النشاطات المصادقات التأكيدات مراجعة الأداء والحفاظ على إجراءات الأمن والحفاظ على السجلات بصفة عامة

رابعاً: المعلومات والاتصالات

يجب تسجيل المعلومات وإيصالها الى الإدارة والى من يحتاجونها داخل الجمعية وذلك بشكل وإطار زمني يساعدهم على القيام بالرقابة الداخلية والمسؤوليات الأخرى وحتى تستطيع الجمعية أن تعمل وتراقب عملياتها وعلى ان تقوم باتصالات ملائمة يمكن الثقة بها والوقت المناسب وذلك فيما يتعلق بالأحداث الداخلية والخارجية اما فيما يتعلق بالاتصال فإنه يكون فعالا عندما يشمل تدفق المعلومات من الأعلى إلى الأسفل أو العكس بشكل أفقي إضافة إلى قيام الإدارة بالتأكد من وجود اتصال مناسب مع جهات أخرى خارجية قد يكون لها أثر تحقيق الجمعية لأهدافها علاوة على حاجة الإدارة الفعالة لتنقية المعلومات الهامة لتحقيق أحسن اتصال مهم و موقوف به ومستمر لهذه المعلومات .

خامساً: مراقبة النظام:

تعمل أنظمة الرقابة الداخلية على تقييم نوعية الأداة في فترة زمنية ما وتضمن أن نتائج التدقيق والمراجعة الأخرى تم معالجتها ويجب تصميم أنظمة الرقابة الداخلية لضمان استمرار عمليات المراقبة كجزء من العمليات الداخلية ويجب أن تشمل أنظمة الرقابة الداخلية على سياسات وإجراءات لضمان أن نتائج التدقيق وسرعة الوصول لها وفق إطار زمني محدد.

تأسيس وحدات أو إدارات مستقلة بالجمعية

في سبيل تنفيذ نظام الرقابة الداخلية المعتمدة وحدات أو إدارات لتقييم إدارة المخاطر والمراجعة الداخلية

يجوز للجمعية الاستعانة بجهة خارجية لممارسة مهام واختصاصات وحدات أو إدارات تقييم إدارة المخاطر والمراجعة الداخلية ولا يخل ذلك بمسؤولية الجمعية عن تلك المهام والاختصاصات. مهام وحدة أو إدارة المراجعة الداخلية

تتولى وحدة إدارة المخاطر الداخلية تقييم نظام الرقابة الداخلية والإشراف على تطبيقه والتحقق من مدى التزام الجمعية وعاملها بالأنظمة واللوائح والتعليمات السرية وسياسات الجمعية وإجراءاتها.

خطة المراجعة الداخلية

تعمل وحدة أو إدارة المراجعة الداخلية وفق خطة شاملة للمراجعة معتمدة من لجنة المراجعة وتحديث هذه الخطة سنوياً ويجب مراجعة الأنشطة والعمليات الرئيسية سنوياً على الأقل

تقارير المراجعة الداخلية

تعد إدارة المراجعة الداخلية تقريراً مكتوباً عن اعمالها وتقدمة الى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة بشكل ربع سنوي على الأقل ويجب أن يتضمن هذا التقرير تقييماً لنظام الرقابة الداخلي في الجمعية وما انتهت الية الوحدة أو الإدارة من نتائج وتوصيات وبيان الإجراءات التي اتخذتها كل إدارة بشأن معالجة نتائج وتوصيات المراجعة السابقة واي ملحوظات بشأنها لاسيما في حال عدم المعالجة في الوقت المناسب ودواعي ذلك.

يحدد مجلس الإدارة نطاق تقرير إدارة المراجعة الداخلية بناءً على توصية لجنة المراجعة على ان يتضمن التقرير بصورة خاصة ما يلي:

- 1- إجراءات الرقابة والإشراف على الشؤون المالية والاستثمارات وإدارة المخاطر
- 2- تقييم تطور عوامل المخاطر في الجمعية والأنظمة الموجودة لمواجهة التغييرات الجذرية او غير المتوقعة
- 3- تقييم أداء مجلس الإدارة والإدارة العليا في تطبيق نظام الرقابة الداخلية بما في ذلك تحديد عدد المرات التي أخطر فيها المجلس بمسائل رقابية بما في ذلك إدارة المخاطر والطرق التي عالج بها هذه المسائل
- 4- أوجه الإخفاق في تطبيق الرقابة الداخلية أو مواطن الضعف في تطبيقها أو حالات الطوارئ التي أثرت أو قد تؤثر في الأداء المالي للجمعية
- 5- مدى تقييد الجمعية بأنظمة الرقابة الداخلية عند تجديد المخاطر وإدارتها
- 6- المعلومات التي تصف عمليات إدارة المخاطر في الجمعية

حفظ تقارير المراجعة الداخلية

- يتعين على الجمعية حفظ تقارير المراجعة ومستندات العمل متضمنة بوضوح ما أنجز وما توصلت الية من نتائج وتوصيات وما قد اتخذ بشأنها
- الاحكام الختامية النشر والنفاد والتعديل
- يتم الالتزام والعمل بها من قبل الجمعية اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة
- تنشر هذه السياسة على موقع الجمعية الالكتروني لتمكين جميع أصحاب المصالح من الاطلاع عليها يتم مراجعة هذه السياسة بصفة دورية عند الحاجة من قبل لجنة الرقابة الداخلية ويتم عرض أي تعديلات مقترحة من قبل اللجنة على مجلس الإدارة للاعتماد

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 20/04/2021. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات التدقيق والمراجعة الداخلية الموضوعة سابقاً.

سياسة جمع التبرعات

جمع التبرعات

الغرض من هذه السياسة التعرف بالمبادئ والإرشادات الخاصة لجميع الموارد المالية من مختلف المصادر للجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في جمع التبرعات والمسؤوليات المحددة لجامعي التبرعات ومانحيها وفيما يتعلق باستخدام الأموال والمسؤولين عنها.

البيان

تضمن الجمعية وكل ما يتبعها على حدة أن:

- 1- تعمل على الدوام بطريقة تتسم بالعدالة والأمانة والاستقامة والشفافية
- 2- تلتزم، في جميع أنشطتها، بقوانينها السارية ولوائحها ومبادئها وممارساتها
- 3- يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام من قدموا إليهم الأموال وعليهم الامتناع عن استخدام الرسائل أو الرسوم والصور التي تشتغل بؤس الإنسان، أو تمس، بأي شكل من الأشكال بكرامته.
- 4- لا يشتغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية وعليهم ألا يقبلوا كتعويض سوى أجرهم أو الأتعاب المحددة لهم
- 5- تلتزم الجمعية بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها، بشأن حقوق المتبرعين ويحق للمتبرعين، أولاً وقبل كل شيء الحصول في حينه على المعلومات الكاملة عن كيفية استخدام أموالهم
- 6- تستخدم جميع الأموال التي تم جمعها في الأغراض الذي جمعت من أجلها وذلك خلال الفترة الزمنية التي اتفق عليها.
- 7- تبقى تكلفة جمع التبرعات في جميع الحالات محصورة في نسبة مئوية من الداخل مقبولة عامة داخل أوساط مهنة جمع التبرعات ومن الجمهور ويكون هناك توازن مناسب بين التكاليف والدخل والجودة
- 8- يطبق نظام محاسبي معترف به لتتبع حركة التبرعات ومراقبتها وإعداد تقارير دقيقة في حينه ونشرها عليهم، متضمنة المبالغ التي تم جمعها وكيفية إنفاقها والنسبة الصافية المخصصة للهد أو النشاط

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون جمع التبرعات ومن القطاع العام أو الخاص أو غير ربحي أو المصادر الأخرى ويشجع أولئك الذين يستخدمون لجمع التبرعات على توقييع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في تاريخ 2021/04/20. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات جمع التبرعات الموضوعة سابقاً.