

السادة /المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي حفظكم الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد
تهديكم جمعية مبادرة خير أطيب التحايا.

نود افادتكم ان الجمعية لها موقع الالكتروني وتستقبل الشكاوى والاقتراحات (مرفق لكم سياسة التعامل مع المستفيد)
معتمدة من مجلس الادارة بتاريخ ١٤٤٥/٨/٢٥ هـ. عليه نفيدكم بأن جمعية مبادرة خير عملت خلال عام ٢٠٢٣ م كاملاً على
تأسيس الجمعية وضبط عملها المؤسسي بشكل متكامل، وإعداد الخطة الاستراتيجية، والموازنات المالية للجمعية، وكذلك
تشكيل اللجان الدائمة والموقته، بالإضافة إلى ترشيح الادارة التنفيذية (مدير تنفيذي) للجمعية ومباشرة عمله بشكل فعلي في
تاريخ ٢٠٢٣/٠٨/٠١ م (مرفق لكم محضر مجلس الإدارة رقم الثالث وتاريخ ٢٠٢٣/٧/٢٦ م المتضمن القرار رقم الثالث
للموافقة على تعيين مدير تنفيذي للجمعية). وبناءً على ذلك لم تبدأ الجمعية طيلة عام ٢٠٢٣ م كاملاً في مباشرة عملها الفعلي
في تنفيذ الأنشطة والبرامج والمبادرات الخيرية بحسب أهدافها المعتمدة في اللائحة الأساسية، وبالتالي لم يكون لدى الجمعية
أي تقارير أداء، أو تقارير دورية للإدارة التنفيذية، أو إحصائيات تعكس واقع هذا العمل، لأنه وكما سبق بيانه ركزت الجمعية
في عام ٢٠٢٣ م على التأسيس وضبط أوضاعها ولوائحها وإجراءاتها التنظيمية. نشكر لكم تفهمكم وتعاونكم،

الموقع الالكتروني لجمعية مبادرة خير (<https://mobadratkheir.org.sa>)

ومرفق لكم المحاضر

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

رئيس مجلس الإدارة

ناصر بن محمد السبيعي

جمعية مبادرة خير



التاريخ: ٢٠٢٤/١٢/١١ م
الموضوع: الرد على الاستفسارات والشكاوي
رقم الخطاب: ٢٤/١١١

المملكة العربية السعودية
جمعية مبادرة خير
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
مسجلة برقم (٢٢١٧)

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية مبادرة خير
ترخيص رقم 2217 تاريخ 1443/06/01 هـ

محضر الاجتماع الثالث لمجلس إدارة جمعية مبادرة خير

يوم الأربعاء 1445/01/08 هـ الموافق 2023/07/26 م، من الساعة 1 - 2 ظهراً.

مقر الاجتماع: شركة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده للاستثمار "ماسك"، وعبر الاتصال المرئي.

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

إنه في يوم الأربعاء 1445/01/08 هـ الموافق 2023/07/26 م، عقد مجلس إدارة جمعية مبادرة خير اجتماعه الثالث حضورياً في مقر شركة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده للاستثمار "ماسك" وعبر الاتصال المرئي، وفي بداية الاجتماع أعلن رئيس مجلس الإدارة الأستاذ ناصر بن محمد السبيعي اكتمال نصاب الجلسة بحضور أربعة أعضاء من أصل خمسة أعضاء، وقد اعتذر عضو المجلس الدكتور محمد بن سعود العصيمي عن الحضور بسبب ظرف خاص. وقد رحب رئيس المجلس بالأعضاء، شاكرًا لهم تلبية دعوة الاجتماع الثالث لجمعية مبادرة خير. وبعد ذلك بدأ الاجتماع باعتماد جدول الأعمال، ومن ثم جرى الاستماع لآراء الأعضاء حيال الموضوعات المعروضة، وبعد المداولة والنقاش اتخذت القرارات التالية:

رقم	المند	القرار	جهة التنفيذ
1	البند الأول: الاطلاع على خطاب شركة وملاك شركة مبادرة الخير بشأن الموافقة على التنازل عن كامل موجودات الشركة وأملكها.	<u>القرار 2/1:</u> بعد الاطلاع على الخطاب الوارد من ملاك شركة مبادرة الخير رقم تاريخ المنحصر تنازليهم من كافة أصول الشركة لجمعية مبادرة الخير، مع تحمل ملاك الشركة لكافة الالتزامات السابقة عليها قبل 01/01/2023 م قرر المجلس قبول ذلك، وتكليف مجاهي قانوني لترتيب اتفاقية تفصيلية لذلك، وتوقيعها من الطرفين. وعرضها على المجلس في اجتماعه القادم.	الإدارة التنفيذية
2	البند الثاني: الاطلاع على القوائم المالية لشركة مبادرة الخير المحدودة: لسلاعوام التسلاسة: (2020 م، 2021 م، 2022 م).	<u>القرار 2/2:</u> تكليف الإدارة التنفيذية بالجمعية بإعداد دراسة عن حالة تفصيلية عن جميع الفروض المقدمة للجهات المستفيدة سابقاً من الشركة، وفحص حالة الجمعيات وقدرتها على السداد.	الإدارة التنفيذية
3	<u>القرار 2/3:</u> تقديم الشكر لسعادة عضو المجلس وأمين السر الدكتور عبد الله بن محمد المطوع على ما بذله من جهود، فبيلة الفترة الماضية في جمع البيانات المالية والإدارية للجمعية، ومتابعة بين شركة مبادرة الخير والجهات المستفيدة منها في السنوات السابقة.	<u>القرار 2/4:</u> تكليف الإدارة المالية في مؤسسة غروس الخبرة بالعمل مع الإدارة التنفيذية بالجمعية لتنظيم بالأعمال المحاسبية للجمعية، وذلك توفيراً للتفقات على الجمعية.	الإدارة التنفيذية
4	<u>القرار 2/5:</u> تكليف الإدارة التنفيذية بالجمعية بالتواصل مع الجهات المستفيدة من الفروض المسابقة المقدمة من شركة مبادرة الخير في السنوات السابقة، وتحصيل المبالغ المستحقة.	<u>القرار 2/6:</u> تكليف الإدارة التنفيذية بالإعداد العاجل لموازنة الجمعية لعام 2023 م.	الإدارة التنفيذية

عبد الله بن محمد المطوع

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية مبادرة خير
ترخيص رقم 2217 تاريخ 1443/06/01 هـ

	<u>القرار 2/7</u> تكليف الإدارة التنفيذية بالتحقق من شرعية عمل المبرعين بالزكاة للجمعية في مجلس الإدارة.	
الإدارة التنفيذية	<u>القرار 2/8</u> الموافقة على توصية اللجنة المشكلة لترشيح المدير التنفيذي، وذلك بتعيين الأستاذ/ عبد الله بن صالح الصانع مديراً تنفيذياً للجمعية، وتقويض عضو المجلس الدكتور/ عبد الله بن محمد المحطوع بالتعاقد معه، ومن ثم استكمال إجراءات تعيينه.	<u>البند الثالث:</u> الاطلاع على توصية اللجنة المشكلة لترشيح المدير التنفيذي للجمعية.
الإدارة التنفيذية	<u>القرار 2/9</u> تكليف الإدارة التنفيذية بإعداد الخطة الاستراتيجية للجمعية لمدة ثلاث سنوات (2024-2026 م)، على أن يتم التركيز على إقراض أموال الزكاة، وتحقيق الاستفادة المالية للجمعية، وأن يتم عرض التصور المبدئي المقترح لذلك في اجتماع القادم للمجلس.	<u>البند الرابع:</u> ما يستجد من أعمال.

أمين سر المجلس

أ.د. عبد الله بن محمد المحطوع

التوقيع

التوقيعات

أ. عبد الرحمن بن إبراهيم الرويشع
(نائب الرئيس)

أ. ناصر بن محمد السبيعي
(الرئيس)

أ.د. عبد الله بن محمد المحطوع
(عضو)

أ. عبد الوهاب بن محمد الشاير
(عضو)

أ.د. محمد بن سعود العصيمي
(عضو)

شعير

شعير

شعير



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار - ١
فبراير - ٢٠٢٤ م

بسم الله الرحمن الرحيم

تمهيد:

تضع الجمعية السياسات والجراءات 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 الأداء، وحدود المسؤولية، وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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 إلى المستفيدين بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب من 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 الخدمات للمستفيد من موقعه؛ حفاظاً لوقته، وتقديراً لظروفه، وسرعة في خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة، وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في وصول الخدمة.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد، وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد، والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة من حقوق المستفيد؛ حيث إنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
 - ١. اللائحة الأساسية للجمعية
 - ٢. لائحة صرف المساعدات.
 - ٣. لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بشكل التالي:
 - ١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
 - ٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 - ٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - ٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.
 - ٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - ٦. تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة [تنظيم العلاقة مع المستفيدين] بجمعية مبادرة خير

في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (السادسة) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٠٨/٢٥ هـ

محضر الاجتماع السادس لمجلس إدارة الجمعية
يوم الأربعاء 1445/08/25 هـ الموافق 2024/03/06 م، من الساعة 12:30 – 2:00 ظهراً
مقر الاجتماع: شركة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده للاستثمار "ماسك"، وعبر الاتصال المرئي.

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:
إنه في الأربعاء 1445/08/25 هـ الموافق 2024/03/06 م، عقد مجلس إدارة جمعية مبادرة خير اجتماعه السادس حضوراً في مقر شركة محمد إبراهيم السبيعي وأولاده للاستثمار "ماسك" وعبر الاتصال المرئي، وفي بداية الاجتماع أعلن رئيس مجلس الإدارة الأستاذ / ناصر بن محمد السبيعي اكتمال نصاب الجلسة بحضور أغلبية الأعضاء.
وقد رحب رئيس المجلس بالأعضاء، شاكرًا لهم تلبية دعوة الاجتماع السادس لجمعية مبادرة خير، وأكد أهمية فكرة الجمعية في تدوير الزكاة، لتكون نموذجاً يحتذى به، وتخلق قصص نجاح في المجتمع، كما أكد أهمية نشر ثقافة تدوير الزكاة من خلال عمل مؤسسي محكوم ومنظم، وبعد ذلك بدأ الاجتماع باعتماد محضر الاجتماع السابق للجمعية، وإقرار جدول الأعمال لهذا الاجتماع السادس. ومن ثم جرى الاستماع لأراء الأعضاء حيال الموضوعات المعروضة، وبعد المناقشة والتفكير اتخذت القرارات التالية:

م	البند	القرار	جهة التنفيذ
1	البند الأول: الاطلاع ومناقشة ترشيح أعضاء للمجلس وتحديد مهام أعضاء مجلس الإدارة.	التوصية 6/1: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على طلب المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بأن يكون عدد أعضاء المجلس فردياً، وعلى مُقترح ترشيح أعضاء للمجلس وتحديد مهام أعضاء مجلس الإدارة، وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: - تشكيل المجلس الحالي وفق الآتي: 1. الأستاذ / ناصر محمد السبيعي (رئيساً للمجلس). 2. المهندس / عبد الرحمن بن إبراهيم الرويتع (نائباً للرئيس). 3. الأستاذ / عبد الوهاب بن محمد الفاييز (عضواً). 4. الدكتور / عبد الله بن محمد المطوع (عضواً). 5. الدكتور / محمد بن عبد الله آل عباس (عضواً). - التوصية للجمعية العمومية بالموافقة بإضافة الأستاذ / فهد بن عبد الله بن دخيل لعضوية المجلس، ومن ثم الرفع بها إلى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي وفق الإجراءات النظامية. على أن يتم إضافة الدكتور / لانه بنت حسن بن سعيد والأستاذ / فهد بن عبد الله بن دخيل كأعضاء لمجلس الإدارة، بعد موافقة الجمعية العمومية، واعتماد اللائحة الأساسية المحدثة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.	الإدارة التنفيذية
2	البند الثاني: الاطلاع ومناقشة النواتج والسياسات العامة للجمعية.	القرار 6/1: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على النواتج والسياسات العامة المقترحة من الإدارة التنفيذية بالجمعية، وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: 1. اعتماد سياسة جمع التبرعات وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 2. اعتماد سياسة خصوصية البيانات وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 3. اعتماد سياسة تعارض المصالح وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 4. اعتماد الميثاق الأخلاقي وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع.	الإدارة التنفيذية

التاريخ: ٢٠٢٤/١٢/١١ م
الموضوع: الرد على الاستفسارات والشكاوي
رقم الخطاب: ٢٤/١١١



المملكة العربية السعودية
جمعية مبادرة خير
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
مسجلة برقم (٢٢١٧)

	5. اعتماد آلية إدارة المتطوعين وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 6. اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 7. اعتماد نظام الرقابة الداخلي وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع. 8. اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع.	
الإدارة التنفيذية	البنود الثالث: الاطلاع ومناقشة مقترح إعادة تشكيل اللجنة التنفيذية. الموافق على تشكيل اللجنة التنفيذية من الأعضاء الآتية أسمائهم: 1. الدكتور/ محمد بن عبد الله آل عباس (رئيساً). 2. الدكتور/ عبد الله بن محمد المطوع (عضواً). 3. الدكتورة/ لانا بنت حسن بن سعيد (عضواً).	
الإدارة التنفيذية	البنود الرابع: الاطلاع ومناقشة مقترح تشكيل اللجان الدائمة وتحديد أعضائها (لجنة الاستثمار، لجنة المراجعة الداخلية، لجنة المكافآت والترشيعات). الموافق على تشكيل لجنة الاستثمار واعتماد لائحته، وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع، وتشكيل اللجنة، وفق الآتي: ○ الأستاذ / عبد العزيز بن محمد القباني (رئيساً). ○ الأستاذ / سامي بن عبد الله الزكري (عضواً). ○ الأستاذ / فارس بن عبد الرحمن الفارس (عضواً). 2. الموافقة على تشكيل لجنة المراجعة الداخلية واعتماد لائحته، وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع، وتشكيل اللجنة، وفق الآتي: ○ الدكتور/ نادر بن عبد العزيز العبدالكريم (رئيساً). ○ الأستاذ / نبيل بن عبد الله السبيعي (عضواً). ○ الأستاذ / محمد بن سعد العريفي (عضواً). 3. الموافقة على تشكيل لجنة المكافآت والترشيعات واعتماد لائحته، وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع، وتشكيل اللجنة، وفق الآتي: ○ الأستاذ / عبد الوهاب بن محمد الفايز (رئيساً). ○ الدكتور/ رياض بن محمد الفريحي (عضواً). ○ الأستاذ / عبد السلام بن محمد السديس (عضواً).	
الإدارة التنفيذية	التوصية 6/2: اطلع أمين السرمجلس الإدارة على تقرير المراجع الخارجي للقوائم المالية للجمعية عن العام 2023م، وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: -التوصية للجمعية العمومية بالموافقة على اعتماد القوائم المالية للجمعية عن العام المالي المنتهي في 2023/12/31م، ومن ثم الرفع بها إلى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي وفق الإجراءات المتبعة.	البنود الخامس: الاطلاع على تقرير المراجع الخارجي للقوائم المالية للجمعية عن العام 2023م.

الموافق
الأمين

جمعية مبادرة خير



التاريخ: ٢٠٢٤/١٢/١١ م
الموضوع: الرد على الاستفسارات والشكاوي
رقم الخطاب: ٢٤/١١١

المملكة العربية السعودية
جمعية مبادرة خير
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي
مسجلة برقم (٢٢١٧)



6	البند السادس: الاطلاع ومناقشة الموازنة التقديرية للجمعية للعام 2024 م.	القرار 6/4: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على الموازنة التقديرية للجمعية للعام 2024 م. وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: - التوصية للجمعية العمومية بإقرار الموازنة التقديرية للجمعية للعام 2024 م. مع تكليف الإدارة التنفيذية في الجمعية بتقديم استر اتجيبية لتسويق برامج الجمعية. ونشر ثقافة إقراض الزكاة بين المجتمع. وأن ينعكس ذلك في الإيرادات المتوقعة لعام 2024 م. مع تقديم مقارنة للمصروفات التشغيلية التقديرية للجمعية مع المصروفات التشغيلية لشركة مبادرة الخير في السنوات السابقة.	الإدارة التنفيذية
7	البند السابع: اعتماد شعار الجمعية بعد تعديله وفق قرار المجلس.	القرار 6/5: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على شعار الجمعية بعد تعديله وفق قرار المجلس. وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: 1. تقديم الشكر لوكالة زان على جهودهم وتعاونهم في تصميم شعار الجمعية وتعديله. 2. اعتماد شعار الجمعية وفق الصيغة المعروضة في الاجتماع.	الإدارة التنفيذية
8	البند الثامن: الاطلاع على مستجدات الهيئة المقدمة للجمعية من شركة مبادرة الخير.	القرار 6/6: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على مستجدات الهيئة المقدمة للجمعية من شركة مبادرة الخير. وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: - تقديم الشكر للفريق التنفيذي بالجمعية على جهودهم في متابعة تحصيل المبالغ المستحقة للجمعية. وتكليف الإدارة التنفيذية بسرعة العمل على بدء إقراض الأموال المحصلة وفق استر اتجيبية الجمعية.	الإدارة التنفيذية
9	البند التاسع: متابعة قرارات المجلس السابقة.	القرار 6/7: اطلع أمين السر مجلس الإدارة على جدول متابعة قرارات المجلس السابقة. وبعد ذلك قرر المجلس الآتي: - تقديم الشكر للفريق التنفيذي بالجمعية على جهودهم في متابعة القرارات والتوجهات الصادرة من المجلس.	الإدارة التنفيذية

أمين سر المجلس

أ.د. عبد الله بن محمد المطوع

التوقيع:

التوقيعات

أ. عبد الرحمن بن إبراهيم الرويتع
(نائب الرئيس)
معتذر

أ. ناصر بن محمد السبيعي
(الرئيس)

أ.د. عبد الله بن محمد المطوع
(عضو)

أ.د. محمد عبد الله محمد آل عباس
(عضو)

أ. عبد الوهاب بن محمد الفايز
(عضو)