



جمعية حَمْد الأهلية
لحفظ النعمة بمحاضرة أحد رفيدة

رقم الترخيص: 1000709100

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية حَمْد الأهلية لحفظ النعمة

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa ☎ hamd_org1

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية





جمعية حمّد الأهلية
لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

رقم الترخيص: 1000709100

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

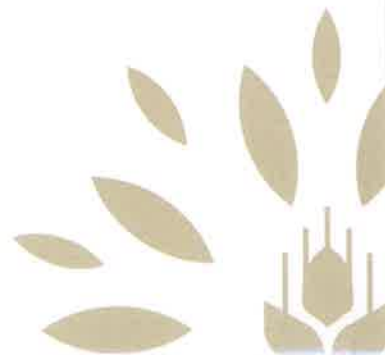
جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام: -
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa 🌐 X hamd_org Page 1 of 5

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية





جمعية حَمْد الأهلية
لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

تمهيد: -

تضع جمعية حفظ النعمة (حَمْد) السياسات والإجراءات 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز 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 إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب 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 خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa

✕ hamd Page 4 of 5

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية



جمعية حَمْد الأهلية
لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- 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 للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية والرسائل النصية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- لائحة التشغيل والمستفيدين
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa 🌐 hamd.org Page 5 of 5

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية



جمعية حَمْد الأهلية

لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣) والمنعقد بتاريخ ١٧/١٠/١٤٤٦ هـ الموافق ١٥ / ٠٤ / ٢٠٢٥ م.

رئيس مجلس الإدارة

عبد الرحمن بن سعيد القحطاني

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa 🌐 hamd.org

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية



جمعية حَمْد الأهلية
لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

رقم الترخيص: 1000709100

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

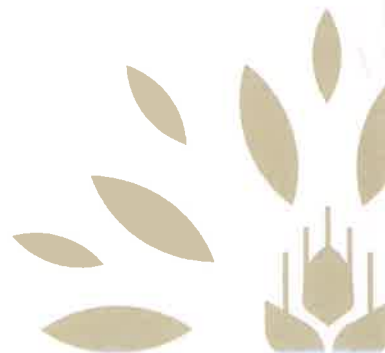
نظام الرقابة الداخلية

جمعية حَمْد الأهلية لحفظ النعمة

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa ☎ hamd_org1

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية





جمعية حمّد الأهلية

لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

المقدمة

بقصد التأكد من صحة وواقعية القوائم المالية للجمعية يقوم المحاسب بتقييم نظام الرقابة الداخلية وكذلك جمع أدلة الإثبات لكي يتسنى له التأكد من أن نظام العمليات لا يتضمن نقاط ضعف تؤدي إلى تضليل القوائم المالية للمركز المالي ونتائج أعمال الجمعية، فإذا كان نظام الضبط الداخلي (الرقابة الداخلية) جيداً ويمكن الاعتماد عليه عندها يمكن للمحاسب التخفيف من عملية جمع أدلة الإثبات والعكس صحيح.

تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بالإيرادات والمصروفات للجمعية حسب الآتي :-

- أ- تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بدورة الإيرادات.
- ب- تقييم إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بدورة المصروفات.

دورة الإيرادات:

تتكون دورة الإيرادات من الخطوات التالية:-

١. تلقي أمر التبرع من المانح
٢. تسجيل أمر التبرع
٣. تحصيل مبلغ التبرع

مدخل العمليات: «الخطوات التمهيدية لمراجعة العمليات بدورة الإيرادات.»

قبل البدء بعملية المراجعة لابد للمحاسب من التعرف على طبيعة عمل الجمعية والعاملين فيها، وكذلك القوانين التي تخضع لها الجمعية، وكذلك التعرف على سياسة التسويق لأعمال وأنشطة الجمعية وتحديد أثر ذلك على سياسة جمع التبرعات ونلخصها فيما يلي:

أ/ سياسة التسويق:

إن استيعاب خطة التسويق أمر ضروري للمحاسب وذلك لفهم آلية حدوث الإيرادات التي تنتج عن تسويق أنشطة الجمعية، كما تخدم في الوقت نفسه عملية إعداد خطة التسويق.

ب/ الالتزامات القانونية:

يجب على المحاسب التأكد من التزام الجمعية بالقوانين والأنظمة المعمول بها.

ج/ تدفق العمليات وعناصر الرقابة:

يقصد بتدفق العمليات الصيغة التي يتم بها تتابع العمليات والتي يمكن من خلالها للمحاسب الحكم بشكل أولي على إجراءات نظام الرقابة الداخلية فإذا كانت سندات القبض والشيكات تسجل تبعاً لتاريخ ورودها.

وتحمل هذه السندات أرقاماً متسلسلة فمن خلال هذا الإجراء يمكن للمحاسب التأكد من أن جميع عمليات التبرع قد سجلت حسب تسلسلها ووفق الشيكات، وهذا ما يدفع بالمحاسب إلى اختيار عينة صغيرة للتأكد من سلامة هذه العملية ودقتها، ومن ثم يمكن له الانتقال إلى مرحلة المطابقة ما بين قيم هذه السندات اليومية أو الشهرية مع القيم المسجلة في الحسابات البنكية لقيمتها المحددة.

إن تدفق العمليات الخاصة بدورة الإيرادات يمكن أن يتضمن مجموعة من الإجراءات الرقابية داخل الجمعية بحيث يمكن تقسيمها على النحو التالي:-

إجراءات الرقابة الداخلية:

تبدأ الإجراءات بتلقي المبلغ من المتبرع أو المانح أو العضو ويقوم قسم المحاسبة بناءً على ذلك بإصدار سند استلام المبلغ سواء كان شيكاً أو نقداً حيث يكون السند من عدة نسخ مع العلم بأن مستند القبض يحمل رقم متسلسل بشكل مسبق بحيث يسمح ذلك بتسهيل إجراءات الرقابة على المستندات المفقودة، وتوزيع نسخ مستند القبض كما يلي:-

النسخة الأولى: ترسل إلى العميل لإعلامه بالحصول على المبلغ مع خطاب شكر.

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa 🌐 hamd_org1

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية



جمعية حمّد الأهلية

لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

النسخة الثانية: ترسل إلى قسم المحاسبة.

النسخة الثالثة: تبقى في الإدارة.

يجب أن يتضمن نظام الرقابة الداخلية ما يلي :-

وجود إدارة مستقلة أو قسم مستقل له صلاحية اتخاذ القرار في عملية تلقي التبرعات، حيث يقوم هذا القسم بإجراء دراسة موسعة لأوضاع المانحين، وبالتالي فإن الشخص المختص الذي يقوم بالتسجيل في الدفاتر لا يجوز له التدخل في عملية إعداد المستندات والتقارير للتبرعات المتلقاة.

إجراءات الرقابة الداخلية على أوراق القبض:

- تحديد سلطة من له حق في إصدار سندات القبض وتحديداتها تحديداً واضحاً.
- الفصل التام بين من بعدهته هذه الأوراق وبين الاختصاصات الأخرى التي تتعارض مع طبيعة عمله مثل أمين الصندوق.
- المحافظة على أوراق القبض وذلك بوضعها في مكان أمين وفي حيازة موظف مسؤول.
- تخصيص يومية خاصة لأوراق القبض تسجل فيها جميع البيانات الخاصة بالمستندات التي تسجلها الجمعية على المتبرعين والاعضاء، وأهم ما يجب أن تتضمنه هذه اليومية من بيانات:

- اسم الحساب
- اسم المسحوب منه
- تاريخ السحب
- مبلغ التبرع.
- عمل جرد دوري مفاجئ بين كشف البنك وبين ما هو مدون بيومية أوراق القبض.
- إعداد التقارير الدورية عن مبالغ الإيرادات.

إجراءات الرقابة الداخلية على المقبوضات النقدية:

تعتبر هذه الإجراءات جزء هام من أجزاء الرقابة التي إن اتصفت بالقوة أدت إلى تسهيل عملية المراجعة، حيث أن أهم الإجراءات الواجب توفرها في نظام الرقابة الداخلية الخاص بالمقبوضات النقدية هي:-

- تقسيم العمل وفصل الاختصاصات المتعارضة، وتقسيم العمل يعني توزيع نشاط استلام النقدية على أكثر من شخص بحيث يتولى الأول تنظيم مستند القبض والثاني يقوم بقبض المبلغ المحدد المبالغ المقبوضة أما الثالث فيقوم بتسجيل ذلك محاسبياً والرابع يتولى إيداع المبلغ في حساب الجمعية بالبنك.
- طبع الإيصالات «إشعار القبض» التي تحمل أرقام متسلسل.
- فصل إجراءات القبض عن الدفع
- الجرد المفاجئ

تقييم إجراءات الرقابة الداخلية على الإيرادات:

عند انتهاء توصيف إجراءات الرقابة على الإيرادات، ويتم غالباً قبل فريق المحاسبة، يقوم رئيس المراجعة بتقييم دورة الرقابة على الإيرادات لتحديد درجة الاعتماد على الرقابة المستخدمة عن طريق مدى تحقيقها للأهداف المتوقعة كما يجري تقييماً مماثلاً لعملية استلام النقدية.

على المدير العام التنفيذ أن يقرر ما هي الإجراءات في نظام الرقابة على دورة الإيرادات التي تعد قوية بشكل كافي لإمكان الاعتماد عليها وما هي نقاط الضعف الناتجة عن غياب بعض الإجراءات المرغوبة التي يجب أن يقيم مدى تأثيرها القيمي في القوائم المالية.



جمعية حمْد الأهلية

لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

دورة المصروفات:

يقصد بدورة المصروفات كافة العمليات المتداخلة فيما بينها والتي تهدف إلى الحصول على أصول ثابتة أو شراء مواد بالإضافة إلى العمليات الناتجة عن ذلك والتي تزامن بدفع مبالغ اقتناء أصل أو شراء مواد للجمعية وتبدأ دورة المصروفات بإعداد طلب شراء داخل الجمعية، ثم يلي ذلك الاتصال بالموردين وبحث موضوع الأسعار والمواصفات الأخرى وتحديد الجهة التي يراد الشراء منها، وبعد ذلك يتم استلام البضاعة أو الأصل وتنتهي دورة المصروفات بدفع ثمن الشراء وتسجيله في دفاتر الجمعية.

حياسة الأصول الثابتة:

لابد للمحاسب من تحديد نوع الأصل المشتري واستعمالاته وبرامج الصيانة المتعلقة به وذلك بقصد الفصل وتحديد المصروفات الإرادية والرأسمالية المتعلقة به، كما أنه من الضروري الفصل بين الأصول الثابتة التي تملكها الجمعية وتستثمرها وبين تلك التي تستثمرها ولا تملكها (أصول مستأجرة) وما يترتب على ذلك من عمليات محاسبية خاصة بكل منهما، فالأولى تظهر في الدفاتر والسجلات ويسمح باستهلاكها بينما لا تظهر الثانية في السجلات والدفاتر ولا يسمح باستهلاكها وإنما يسمح بتسجيل جميع المصروفات المتعلقة بها بالإضافة إلى بدل إيجارها السنوي.

تدفق العمليات:

يقصد بتدفق العمليات الخاص بدورة الحيازة والمصروفات آلية تسلسل العمليات التي تجري أثناء شراء المواد واقتناء الأصول الثابتة بالإضافة إلى مجموعة المستندات التي ترافق ذلك والإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية المعتمدة من قبل الجمعية، حيث يمكن للمحاسب معرفة ذلك من خلال المقارنات أو الملاحظات المباشرة.

إجراءات الرقابة الداخلية على عمليات الشراء:

تبدأ عملية الشراء عادة من خلال إعداد طلب الشراء من صاحب الصلاحية بذلك (المدير التنفيذي أو من يفوضه) ينظم طلب شراء، وبعد هذه العملية يتم الاتصال بالموردين وتحديد نوع ومواصفات البضاعة وكذلك تحديد أسعارها واختيار المورد المناسب في حال تعدد الموردين، ثم ينظم أمر شراء، وعند استلامها يتم التأكد من مطابقة مواصفاتها للمواصفات المذكورة في أمر الشراء حيث ينظم مذكرة استلام «مذكرة إدخال بضاعة». كما تتلقى دائرة الحسابات مستند البيع «الفاتورة» الذي ينظمه المورد مما يمكن دائرة الحسابات من إجراء الربط والمطابقة بين أوامر الشراء وأوامر البيع الخاصة بها، وفي نهاية العام تشكل المطابقة المستندية أداة هامة يستخدمها المحاسب، حيث أن توافر أوامر الشراء لدى دائرة الحسابات دون أن ترفق بمذكرة إدخال يشير إلى إن البضاعة لا تزال بالطريق، وبالتالي فإن إدراجها ضمن المشتريات الأجلة يحتم إظهارها ضمن بضاعة آخر المدة، وفي حال عدم إثباتها بالدفاتر يجعل أثر هذه العملية معدوماً بالنسبة للقوائم المالية. بالمقابل فإن استلام البضاعة وتنظيم مذكرة استلام وإرسالها إلى دائرة الحسابات دون أن ترفق بفاتورة البيع المرسله من المورد أو أمر الشراء يعتبر دليلاً على وصول البضاعة إلى المخازن وبالتالي لابد من تسجيلها في حسابات الموردين وإضافتها إلى حساب المشتريات.

ومما تقدم يمكن للمحاسب التعرف على بعض إجراءات الرقابة الداخلية التي تخص عملية الشراء من خلال:

١. وجود إدارة المشتريات مستقلة عن إدارة التخزين واستلام المواد.
٢. الفصل بين الاختصاصات المتعارضة مع اختصاص أمين المستودع الذي لا يسمح له بإعداد مستند الشراء أو فاتورة البيع.
٣. التسجيل في الدفاتر من قبل دائرة الحسابات وبصورة مستقلة.
٤. إجراءات المطابقة ما بين الكشف المرسل من الموردين وبين البيانات المسجلة في الدفاتر.
٥. مطابقة أرصدة الأستاذ المساعد للموردين مع رصيدهم في الأستاذ العام.
٦. ترقيم أوامر الشراء بصورة متسلسلة.

☎ 0503122662

✉ info@hamd.org.sa 🌐 hamd_org1

📍 منطقة عسير - محافظة أحد رفيدة - حي الخالدية



جمعية حمّد الأهلية
لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

إجراءات الرقابة الداخلية على المخزون السلعي:

إن الرقابة الداخلية السليمة على المخازن يجب أن تتضمن مجموعة من الإجراءات الرقابية الهامة منها:
تحديد مسؤوليات موظفي المخازن تحديداً واضحاً بحيث يكونوا مسئولين عما يلي:

١. استلام البضائع الواردة بعد الانتهاء من فحصها
٢. مسك سجلات أو بطاقات يسجل بها الوارد والمنصرف من البضائع
٣. إعلام المسؤولين بكمية البضاعة الموجودة لديهم كلما قاربت من الحد الأدنى

إجراءات الرقابة الداخلية على المدفوعات النقدية:

إن نظام الرقابة الداخلية المتعلق بالمدفوعات النقدية يجب أن يتضمن ما يلي:

١. الفصل بين الاختصاصات المتعارضة فمثلاً: موظف يقوم بإعداد أمر الصرف وآخر ينظم الشيك ويوقعه وثالث يقوم بالتسجيل في الدفاتر.
٢. الفصل بين أمانة الصندوق المتعلقة بالقبض وبين تلك المتعلقة بالدفع
٣. محاولة الالتزام بإجراء عملية الدفع بموجب الشيكات بشرط أن تحمل هذه الشيكات أرقام متسلسلة.
٤. عدم إتلاف وتمزيق الشيكات الملغاة والمحافظة عليها في دفتر الشيكات.
٥. الحصول على إشعار من المورد يفيد بأن عملية الدفع قد تمت.
٦. تحديد السقف الأعلى لموجودات الصندوق وأي زيادة تحول إلى البنك.
٧. الجرد المفاجئ لصناديق المشروع ومطابقتها مع الأرصدة في الدفاتر.



جمعية حَمْد الأهلية

لحفظ النعمة بمحافظة أحد رفيدة

التاريخ :

الرقم :

المرفقات :

- إجراءات الرقابة الداخلية على الأصول الثابتة:
- يجب أن يتضمن نظام الرقابة الداخلية على الأصول الثابتة النقاط التالية:
١. تحديد المسؤوليات والاختصاصات المتعلقة بالأعمال التالية.
 - الموافقة على الشراء
 - استلام الأصول وتركيبها
 - دفع قيمة الأصول المشتراة
 ٢. وضع ميزانية تقديرية للإضافات الرأسمالية تبعاً لسياسة الجمعية.
 ٣. تنظيم سجل للموجودات الثابتة يبين:
 - العدد
 - النوع
 - تاريخ الشراء
 - التكلفة
 - كيفية الاستهلاك
 ٤. التأمين على الأصول ضد الأخطار المختلفة.
 ٥. الفصل التام بين نفقات الصيانة والنفقات الرأسمالية.
 ٦. تحديد الأساس الصحيح لاستهلاك كل نوع من أنواع الأصول.
 ٧. إحكام الرقابة على قطع الغيار والأدوات والمهمات الصغيرة
 ٨. دراسة الجدوى الاقتصادية من اقتناء الأصول أو استئجارها
 ٩. الجرد المفاجئ للعدد والأدوات ومطابقتها مع أرصدها في الدفاتر.
 ١٠. التمييز بين النفقات الإدارية والنفقات الرأسمالية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣) والمنعقد بتاريخ ١٧/١٠/١٤٤٦ هـ الموافق ١٥/٠٤/٢٠٢٥ م.

رئيس مجلس الإدارة

عبد الرحمن بن سعيد القحطاني

