

السياسات والإجراءات

سياسات وإجراءات جمعية أسر التوحد الخيرية 2022م





جمعية
أسر التوحد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة:

تمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات الأعمال اليومية، وتُعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ هذه الإجراءات، وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل.

مصادر بناء أدلة السياسات:

تم استخدام عدد من المصادر لبناء تعريف السياسات وتصنيفها، منها معايير الحوكمة الصادرة عن وزارة الموارد البشرية أو عن جهات رسمية أخرى وتخص العمل الأهلي، ومنها سياسات توجه عمليات الجمعية التي تم استخراجها من احتياجات الإجراءات، ومنها ممارسات معتبرة في مجال العمل من دراسات وسياسات جمعيات أخرى، وفيما يلي أهم المصادر المستخدمة:

1. الأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية (إعداد المركز الدولي لأبحاث والدراسات – مداد).
2. دليل معيار الشفافية والإفصاح - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (برنامج مكين).
3. دليل معيار الامتثال والالتزام - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (برنامج مكين).
4. دليل السلامة المالية - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (برنامج مكين).
5. سياسات تعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات (برنامج مكين).
6. مواد حوكمة الجمعيات الأهلية (برنامج مكين).
7. دليل حوكمة مجلس الإدارة - مؤسسة سعة.
8. المعايير العالمية: للجودة (أيزو 9001-2015)، وللالتزام (أيزو 22300)، ولخدمات تقنية المعلومات (أيزو 20000)، ولأمن المعلومات (أيزو 27000).
9. خبرات استشارية في الحوكمة والجودة والموارد البشرية.
10. سياسات جمعيات مماثلة.

سياسات الجمعية:

سياسات اللائحة الأساسية

1. محتويات اللائحة الأساسية للجمعية.
2. نشر اللائحة الأساسية.
3. فئات وشروط وأحكام العضوية في الجمعية.
4. إجراءات التعديل على اللائحة الأساسية.
5. نشر سياسات جمعية أسر التوحد المعتمدة.
6. النطاق الجغرافي لأنشطة وخدمات الجمعية.
7. المشاركة في الفعاليات والعضويات خارج المملكة.
8. سريان ترخيص الجمعية.

سياسات الجمعية العمومية

1. إدارة ملف الجمعية العمومية.
2. اختصاصات الجمعية العمومية العادية.
3. اختصاصات الجمعية العمومية غير العادية.
4. رفع محاضر اجتماعات الجمعية العمومية إلى مركز التنمية.
5. قرارات الجمعية العمومية غير العادية.
6. أحكام عامة.

سياسات مجلس الإدارة

1. اختصاصات مجلس الإدارة الأساسية.
2. تكوين اللجان الدائمة والمؤقتة وتحديد اختصاصاتها.
3. تفعيل سياسات وأسس الحوكمة.
4. المسؤوليات المالية والصلاحيات الممنوحة.
5. انتظام اجتماعات مجلس الإدارة.
6. عدم الجمع بين عضوية المجلس والعمل في جهة مشرفة.
7. عدم الجمع بين عضوية المجلس والوظيفة في الجمعية.
8. عدم العضوية في المجلس لأكثر من دورتين.
9. عدم عضوية أحد أعضاء السلك القضائي في مجلس الإدارة.
10. وجوب عضوية أحد أعضاء مجلس الإدارة في عضوية اللجان الدائمة.
11. تفويض الصلاحيات عند تشكيل اللجنة التنفيذية.
12. عدم رئاسة المشرف المالي للجنة التدقيق والمراجعة الداخلية.

13. تعريف مجلس الإدارة.
14. تعيين المدير التنفيذي والمحاسب.
15. انتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

سياسات إنشاء الفروع والمكاتب

1. إنشاء الفروع داخل المملكة.
2. إنشاء الفروع خارج المملكة.
3. إنشاء مكاتب للجمعية داخل نطاقها الإداري.
4. سياسات الإيرادات والتملك.

سياسات الإيرادات والتملك

1. صرف أموال الجمعية.
2. استقبال الإعانات من خارج المملكة.
3. موافقة الجمعية العمومية على التملك.
4. اختصاصات المدير المالي.

سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية

سياسات وإجراءات قسم المركز الإعلامي

سياسات وإجراءات قسم تقنية المعلومات

سياسات وإجراءات الشؤون القانونية

سياسات التدقيق الداخلي

سياسة خصوصية البيانات

سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

سياسة الجودة

سياسة إدارة المخاطر

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

سياسة تعارض المصالح

سياسة إدارة المتطوعين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة جمع التبرعات

سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

سياسة إدارة طلبات العضوية

الفصل الأول: سياسات اللائحة الأساسية

محتويات اللائحة الأساسية للجمعية

تراجع الجمعية بيانات اللائحة الأساسية وتحديثها باستمرار، على أن تتضمن اللائحة البيانات والأحكام الأساسية التالية:

1. اسم الجمعية ومقرها الرئيس، والنطاق الجغرافي لخدماتها.
2. الغرض الذي أنشئت من أجله.
3. أسماء المؤسسين، وبياناتهم، وعناوينهم الدائمة.
4. شروط العضوية وأنواعها، وحقوق الأعضاء وواجباتهم.
5. تحديد موارد الجمعية من بين المصادر المنصوص عليها في النظام، وكيفية التصرف فيها.
6. تحديد بداية السنة المالية للجمعية ونهايتها.
7. تحديد عدد أعضاء مجلس الإدارة، والأحكام المتعلقة بانتخابهم، ومدة المجلس، على ألا تتجاوز أربع سنوات قابلة للتجديد، والنصاب النظامي لاجتماعاته.
8. أساليب المراقبة المالية.
9. الأحكام المتعلقة بأجهزة الجمعية، ومهام واختصاصات كل منها، وكيفية اختيار العاملين فيها، وكيفية إنهاء خدماتهم.
10. الإجراءات اللازمة لدمج الجمعية في جمعية أخرى.
11. الإجراءات اللازمة لتعديل اللائحة الأساسية.
12. القواعد التي تتبع عند حل الجمعية اختيارياً، وإجراءات التصفية والجهة التي تؤول إليها أموالها، على أن تقصر على الصندوق أو إحدى الجمعيات ذات النشاط المشابه المسجلة نظاماً.

نشر اللائحة الأساسية للجمعية

يجب على جمعية أسر التوحد أن تنشر لائحتها الأساسية المعتمدة عبر موقعها الإلكتروني، بغرض إتاحة اللوائح للمستهدفين بخدمات الجمعية.

فئات وشروط وأحكام العضوية في الجمعية

تحدد اللائحة الأساسية فئات وشروط وأحكام العضوية في الجمعية العمومية، ومنها ما يلي:

1. من له حق التصويت والحضور في الجمعية العمومية.
2. تحديد مقدار رسوم الاشتراك في العضوية.
3. حقوق الأعضاء حسب فئات العضوية، على أن تشمل الآتي:
 - أ. تلقي المعلومات الأساسية عن نشاطات الجمعية بشكل دوري (سنوي، نصف سنوي، ربع سنوي).
 - ب. المشاركة والتصويت في اجتماعات الجمعية العمومية.
 - ت. الاطلاع على المحاضر والمستندات المالية في مقر الجمعية.
 - ث. الحق في دعوة الجمعية العمومية للانعقاد لاجتماع -غير عادي- بالتضامن مع 25% من الأعضاء الذين لهم حق حضور الجمعية العمومية.

4. الحق في الإنابة كتابة لأحد الأعضاء لتمثيله في حضور الجمعية العمومية، وفقاً للأحكام التي تحددها المادة الحادية والعشرون من اللائحة.

إجراءات التعديل على اللائحة الأساسية

تلتزم الجمعية باتباع الإجراءات التالية عند التعديل على لوائحها الأساسية:

1. الحصول على موافقة الجمعية العمومية على التعديل.
2. الرفع للمركز بطلب الموافقة على التعديل مع بيان التعديل الذي تم وأسبابه.
3. بعد صدور موافقة المركز على التعديل، يتم إجراء التعديل وتعميمه على مستوى الجمعية.

نشر سياسات جمعية أسر التوحد المعتمدة

يجب على جمعية أسر التوحد أن تنشر سياساتها المعتمدة عبر موقعها الإلكتروني، وأن تتأكد من قدرة المستهدفين على الوصول إليها والاطلاع عليها، ومنها:

1. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات.
2. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
3. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
4. سياسة خصوصية البيانات.
5. سياسة تعارض المصالح.
6. سياسة إدارة المتطوعين.

النطاق الجغرافي لأنشطة وخدمات الجمعية

تمارس الجمعية برامجها وأنشطتها وتقدم خدماتها بحسب نطاقها الجغرافي وهو (المملكة العربية السعودية).

المشاركة في الفعاليات والأنشطة خارج المملكة

تلتزم الجمعية بعدم المشاركة في الفعاليات أو الأنشطة خارج المملكة إلا بموافقة كتابية من المركز والجهة المشرفة.

سريان ترخيص الجمعية

تلتزم الجمعية بوجود الترخيص الساري لها عند تنفيذ البرامج والأنشطة، ولا تنفذ أي برنامج أو نشاط مخالف لأهدافها المحددة في لوائحها الأساسية.

الفصل الثاني: سياسات الجمعية العمومية

إدارة ملف الجمعية العمومية

1. تتكون الجمعية من الأعضاء المؤسسين ومن مضى على عضويته 6 أشهر على الأقل وقام بتسديد الرسوم.
2. تعقد الاجتماعات بناءً على دعوة خطية من رئيس مجلس إدارة الجمعية تشتمل على جدول الأعمال، ومكان الاجتماع، وتاريخه، وساعة انعقاده، على أن يبلغ المركز والجهة المشرفة وأعضاء الجمعية بالدعوة قبل الموعد المحدد بخمسة عشر يوماً على الأقل.
3. تعقد الجمعية العمومية العادية اجتماعها السنوي الأول خلال الأشهر الميلادية الأربعة الأولى.
4. تعقد الاجتماعات غير العادية بناءً على طلب من مجلس الإدارة، أو بناءً على طلب عدد لا يقل عن (25%) من الأعضاء الذين لهم حق حضور الجمعية العمومية، ولا تعتبر قراراتها نافذة إلا بعد موافقة المركز.
5. حضور أكثر من نصف أعضاء الجمعية العمومية (العادية أو غير العادية) لاجتماعات الجمعية.
6. تعد قرارات الجمعية العمومية العادية بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين أو من ينوب عنهم.
7. تعد قرارات الجمعية العمومية غير العادية بأغلبية ثلثي عدد الأعضاء الحاضرين.

اختصاصات الجمعية العمومية العادية

تلتزم الجمعية العمومية العادية باختصاصاتها التالية:

1. دراسة تقرير مراجع الحسابات عن القوائم المالية للسنة المالية المنتهية، واعتمادها بعد مناقشتها.
2. إقرار مشروع الميزانية التقديرية للسنة المالية الجديدة.
3. مناقشة تقرير مجلس الإدارة عن أعمال الجمعية ونشاطاتها للسنة المالية المنتهية، والخطة المقترحة للسنة المالية الجديدة، واتخاذ ما تراه في شأنه.
4. إقرار خطة استثمار أموال الجمعية، واقتراح مجالاته.
5. انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وتجديد مدة عضويتهم، وإبراء ذمة مجلس الإدارة السابق.
6. تعيين محاسب قانوني مرخص له؛ لمراجعة حسابات الجمعية، وتحديد أتعابه.
7. مخاطبات المركز وملاحظاتها على الجمعية إن وجدت.
8. التصرف في أي من أصول الجمعية بالشراء أو البيع وتفويض مجلس الإدارة في إتمام ذلك، وتفويض المجلس في استثمار الفائض من أموال الجمعية أو إقامة المشروعات الاستثمارية.
9. أية مواضع أخرى تكون مدرجة على جدول الأعمال.

اختصاصات الجمعية العمومية غير العادية

1. البت في استقالة أي من أعضاء مجلس الإدارة، أو إسقاط العضوية عنه، وانتخاب من يشغل المراكز الشاغرة في عضوية مجلس الإدارة.
2. إلغاء ما تراه من قرارات مجلس الإدارة.

3. اقتراح اندماج الجمعية في جمعية أخرى.

4. إقرار تعديل هذه اللائحة.

5. حل الجمعية اختيارياً.

رفع محاضر اجتماعات الجمعية العمومية إلى مركز التنمية

ترفع الجمعية نسخة من محضر اجتماع الجمعية العمومية ومحضر فرز الأصوات -إن وُجد- إلى المركز خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الاجتماع.

قرارات الجمعية العمومية غير العادية

تلتزم الجمعية بعدم اعتماد أو تنفيذ أي قرار للجمعية العمومية غير العادية قبل رفعه لمركز التنمية والموافقة عليه.

التغيير في الأعضاء

يجب إبلاغ المركز بكل تغيير يطرأ على الحالة النظامية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والمدير التنفيذي والمدير المالي، وذلك خلال شهر من تاريخ حدوث التغيير.

أحكام عامة

تتجنب الجمعية العمومية (العادية وغير العادية) ما يلي:

1. أن تنظر في مسائل غير مدرجة في جدول أعمالها.
2. أن ينوب العضو عن أكثر من عضو في الجمعية العمومية.
3. أن يشترك العضو في التصويت على أي قرار إذا كانت له فيه مصلحة شخصية وذلك فيما عدا انتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

الفصل الثالث: سياسات مجلس الإدارة

اختصاصات مجلس الإدارة الأساسية

يؤدي مجلس الإدارة مهامه واختصاصاته التالية بفاعلية:

1. اعتماد خطط عمل الجمعية ومنها الخطة الاستراتيجية والخطة التنفيذية وغيرها من خطط العمل الرئيسية، ومتابعة تنفيذها.
2. المراجعة الدورية للهيكل التنظيمية والوظيفية في الجمعية واعتمادها.
3. وضع أنظمة وضوابط للرقابة الداخلية والإشراف عليها وإجراء مراجعة دورية للتحقق من فاعليتها.
4. وضع أسس ومعايير لحوكمة الجمعية لا تتعارض مع أحكام النظام واللائحة التنفيذية وهذه اللائحة، والإشراف على تنفيذها ومراقبة مدى فاعليتها وتعديلها عند الحاجة.
5. فتح الحسابات البنكية لدى البنوك والمصارف السعودية، ودفع وتحصيل الشيكات أو أذونات الصرف وكشوفات الحسابات، وتنشيط الحسابات، وقفلها وتسويتها، وتحديث البيانات، والاعتراض على الشيكات، واستلام الشيكات المرتجعة، وغيرها من العمليات البنكية.
6. تسجيل العقارات وإفراغها وقبول الوصايا والأوقاف والهبات ودمج صكوك أملاك الجمعية وتجزئتها وفرزها، وتحديث الصكوك وإدخالها في النظام الشامل، وتحويل الأراضي الزراعية إلى سكنية، وإجراء أي تصرفات محققة للجمعية الغبطة والمصلحة، بعد موافقة الجمعية العمومية.
7. تنمية الموارد المالية للجمعية والسعي لتحقيق الاستفادة لها.
8. إدارة ممتلكات الجمعية وأموالها.
9. إعداد قواعد استثمار الفائض من أموال الجمعية، وتفعيلها بعد اعتمادها من المركز.
10. وضع سياسة مكتوبة تنظم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية تضمن تقديم العناية اللازمة لهم، والإعلان عنها.
11. التعاون في إعداد التقارير التبعية والسنوية عن الجمعية وتزويد المركز بها.
12. تحديث بيانات الجمعية بشكل دوري وتزويد المركز بها وفق النماذج التي تعتمدها لهذا الغرض.
13. تزويد المركز بالحساب الختامي والتقارير المالية المدققة من مراجع الحسابات بعد إقرارها من الجمعية العمومية وخلال أربعة أشهر من نهاية السنة المالية.
14. الإشراف على إعداد التقرير السنوي للجمعية واعتماده.
15. الإشراف على إعداد الموازنة التقديرية للسنة المالية الجديدة ورفعها للجمعية العمومية لاعتمادها.
16. تعيين مدير تنفيذي متفرغ للجمعية، وتحديد صلاحياته ومسؤولياته وتزويد مركز التنمية الاجتماعية بإسمه وقرار تعيينه وصورة من هويته الوطنية، مع بيانات التواصل معه.
17. تعيين الموظفين القياديين في الجمعية، وتحديد صلاحياتهم ومسؤولياتهم.
18. إبلاغ المركز بكل تغيير يطرأ على الحالة النظامية لأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والمدير التنفيذي والمدير المالي، وذلك خلال شهر من تاريخ حدوث التغيير.
19. وضع السياسات والإجراءات التي تضمن التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح، إضافة إلى الالتزام بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمستفيدين والمركز والجهة المشرفة وأصحاب المصالح الآخرين، وتمكين الآخر من الاطلاع على الحساب الختامي والتقارير المالية والإدارية، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية.
20. الإشراف على تنفيذ قرارات وتعليمات الجمعية العمومية، أو المراجع الخارجي، أو المركز أو الجهة المشرفة.
21. وضع إجراءات لضمان الحصول على موافقة المركز والجهة المشرفة في أي إجراء يستلزم ذلك.
22. استيفاء ما للجمعية من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات اللازمة في هذا الشأن.
23. التعرف بالجمعية والعمل على إبراز أهدافها وأنشطتها في الأوساط ذات العلاقة.
24. قبول العضويات بمختلف أشكالها، وتسبب قرارات رفضها.

25. دعوة الجمعية العمومية للانعقاد.
26. وضع القواعد والإجراءات اللازمة لتنظيم عمل اللجان بعد تكوينها وكيفية التنسيق بينها واعتمادها من الجمعية العمومية.
27. أي مهام أخرى يكلف بها من قبل الجمعية العمومية أو المركز أو الجهة المشرفة في مجال اختصاصه.
28. تصدر قرارات المجلس بأغلبية أصوات الحاضرين، وفي حال تساوي الأصوات فيعد صوت الرئيس مرجحاً.
29. تدوّن وقائع الاجتماع وقراراته في محضر ويوقع عليه الأعضاء الحاضرون.
30. يحق للمجلس أن يفوض الرئيس أو نائبه والمشرف المالي بالتصرف معاً فيما له من اختصاصات مالية أو ينتج عنه اختصاصات مالية، واتخاذ المناسب تجاهها، ويحق للمجلس فيما عداها من اختصاصات تشكيل لجان دائمة أو مؤقتة منه للقيام بما أنيط بها من أعمال، وله الاستعانة بأعضاء من خارجه، وله تفويض الرئيس أو أي عضو آخر في ذلك.
31. على مجلس الإدارة تفويض رئيسته أو نائبه أو من يراه بتمثيل الجمعية أمام الجهات مثل الوزارات والمحاكم والإدارات الحكومية والخاصة وغيرها، وتحديد صلاحياته ومنحه حق تفويض وتوكيل غيره من عدمه.
32. يجوز لمجلس الإدارة التصرف في أملاك الجمعية العقارية بالشراء أو البيع بعد الحصول على تفويض من الجمعية العمومية في ذلك.

تكوين اللجان الدائمة والمؤقتة وتحديد اختصاصاتها

يتم تكوين اللجان الدائمة والمؤقتة في الجمعية بقرار من الجمعية العمومية، أو من مجلس الإدارة على أن تشمل ما يلي:

- مسمى اللجنة
- عدد أعضائها
- اختصاصات اللجنة وأعضائها
- اسم رئيس وأعضاء اللجنة

كما يحدد المجلس القواعد والإجراءات اللازمة لتنظيم عمل اللجان بعد تكوينها وكيفية التنسيق بينها واعتمادها من الجمعية العمومية.

تفعيل سياسات وأسس الحوكمة

يضع ويفعل مجلس الإدارة سياسات وأسس الحوكمة، بغرض ضمان التزام الجمعية بالأحكام والضوابط المنظمة لمجلس الإدارة ولزيادة فاعليته، وهي كالاتي:

1. السياسات العامة لتحقيق أهداف الجمعية ونجاحاتها.
2. أسس ومعايير لحوكمة الجمعية لا تتعارض مع أحكام النظام واللوائح الأساسية، والإشراف على تنفيذها ومراقبة مدى فاعليتها وتعديلها عند الحاجة.
3. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية تضمن تقديم الخدمة اللازمة لهم.
4. السياسات والإجراءات التي تضمن التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح.

المسؤوليات المالية والصلاحيات الممنوحة

يحدد مجلس الإدارة المسؤوليات ويمنح الصلاحيات المالية وغير المالية، ويتأكد مما يلي:

1. تحديد الصلاحيات التي يفوضها، وإجراءات اتخاذ القرار ومدة التفويض، وعليه متابعة ممارسة تلك الصلاحيات التي يفوضها لغيره عبر تقارير دورية.
2. أن التعاملات مع الحسابات البنكية الخاصة بالجمعية بتوقيع رئيس مجلس الإدارة أو نائبه والمشرف المالي.
3. وجود موافقة المركز أو من يفوضه عند تفويض التعامل مع الحسابات البنكية لاثنتين من أعضاء المجلس أو من قياديي الإدارة التنفيذية على أن يكونوا سعوديين الجنسية.

انتظام اجتماعات مجلس الإدارة

يعقد مجلس الإدارة اجتماعاته بشكل منتظم وفعال وبما لا يقل عن اجتماع واحد كل ثلاثة أشهر.

عدم الجمع بين عضوية المجلس والعمل في الجهة المشرفة

يتجنب أعضاء مجلس الإدارة بلا موافقة المركز أو من يفوضه الجمع بين عضوية المجلس والعمل بالمركز أو الجهة المشرفة.

عدم الجمع بين عضوية المجلس والوظيفة في الجمعية

يتجنب أعضاء مجلس الإدارة بلا موافقة المركز أو من يفوضه الجمع بين عضوية المجلس والعمل في الجمعية.

عدم عضوية أحد أعضاء السلك القضائي في مجلس الإدارة

يلتزم مجلس الإدارة بعدم قبول عضوية أصحاب الفضيلة أعضاء السلك القضائي.

عدم العضوية في المجلس لأكثر من دورتين

يتجنب أعضاء مجلس الإدارة بلا موافقة المركز أو من يفوضه العضوية في المجلس لأكثر من دورتين.

وجوب عضوية أحد أعضاء مجلس الإدارة في عضوية اللجان الدائمة

يلتزم مجلس الإدارة بالأحكام المنظمة لعمل اللجان ويجب أن يكون في أي لجنة دائمة أحد أعضاء المجلس.

تفويض الصلاحيات عند تشكيل اللجنة التنفيذية

التفويض بالصلاحيات التي تكفل سير عمل الجمعية للجنة التنفيذية في حال تم تشكيلها.

تعريف مجلس الإدارة

يتلقى أعضاء مجلس الإدارة الجدد المعارف الضرورية لعمل الجمعية وخاصة الجوانب المالية والقانونية، ويتم التأكد بشكل دوري من إلمام واكتساب أعضاء المجلس المعلومات والمهارات الضرورية لعمل الجمعية، ويتم تخصيص عضو متمرس بصفته "مشرفاً" على الأعضاء الجدد؛ للمساعدة في اندماج العضو الجديد والإجابة عن أية استفسارات لديه حول إجراءات مجلس الإدارة، وهذا التوجيه يشمل -على سبيل المثال وليس الحصر- الآتي:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. تاريخ ورؤية ورسالة وقيم الجمعية.
3. اجتماعات مجلس الإدارة.
4. دور وهيكل ووظائف مجلس الإدارة.
5. جولة في المنشآت والتعرف على الموظفين.
6. السياسات والإجراءات واللوائح والأنظمة.
7. لمحة عامة حول مجالات السياسات الرئيسية وتوفير نسخ لدراساتها.
8. لمحة عامة حول مصادر الدعم والتمويل.
9. أبرز المشاريع والبرامج المقدمة.
10. الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للعام الحالي من دخوله المجلس.

انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

يتم ترشيح أعضاء مجلس الإدارة وفق الإجراءات التالية:

1. يتم دعوة جميع أعضاء الجمعية العمومية ممن تنطبق عليهم شروط الترشح لعضوية مجلس الإدارة قبل نهاية مدة مجلس الإدارة بمئة وثمانين يوماً على الأقل.
2. يُقفل باب الترشيح قبل تسعين يوماً من نهاية مدة مجلس الإدارة على الأقل.
3. يرفع مجلس الإدارة أسماء المرشحين إلى المركز وفق النموذج أو الطريقة المعتمدة من المركز.

4. ترفع لجنة الانتخابات بالتنسيق مع مجلس الإدارة قائمة المترشحين الواردة من المركز في مقر الجمعية أو موقع الجمعية الإلكتروني قبل نهاية مدة مجلس الإدارة بخمسة عشر يوماً على الأقل.
5. تنتخب الجمعية العمومية أعضاء مجلس الإدارة الجديد باجتماعها العادي من قائمة المترشحين، وعلى مجلس الإدارة الجديد تزويد المركز بأسماء الأعضاء الذين تم انتخابهم خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الانتخاب.

تعيين المدير التنفيذي والمحاسب

يعين مجلس الإدارة بقرار منه كل من المدير التنفيذي ومحاسب الجمعية، كما ويجب أن ترسل نسخة من قرارات التعيين ومسوغات الراتب إلى المركز، مع إرفاق صور من بطاقات الهوية الوطنية وبيانات التواصل. أولاً: المدير التنفيذي على أن يكون سعودي الجنسية، ويشتمل قراره على ما يلي:

1. مهامه وصلاحياته ومسؤولياته.
2. حقوقه والتزاماته.
3. تحديد راتبه عبر لجنة مستقلة من مجلس الإدارة تكلف بدراسة كفاءات المدير ومؤهلاته وخبراته وتحدد راتبه بناءً على ذلك، مع اعتبار نطاق ومتوسط رواتب المديرين التنفيذيين في الجمعيات المشابهة في الحجم والمجال. ثانياً: محاسب الجمعية على أن يكون سعودي الجنسية.

اختصاصات المشرف المالي

يكون المشرف المالي مسؤولاً عن السلطات والاختصاصات المتعلقة بالشؤون المالية للجمعية بما يحقق غرضها، ومن أبرز اختصاصاته الإشراف على الآتي:

1. جميع شؤون الجمعية المالية طبقاً للنظام والأصول المالية المتبعة.
2. موارد الجمعية ومصروفاتها واستخراج إيصالات عن جميع العمليات واستلامها.
3. إيداع أموال الجمعية في الحسابات البنكية المخصصة لها.
4. قيد جميع الإيرادات والمصروفات تبعاً في السجلات الخاصة بها.
5. الجرد السنوي وتقديم تقرير بنتيجة الجرد لمجلس الإدارة.
6. صرف المبالغ التي تقرر صرفها نظاماً مع الاحتفاظ بالمستندات المثبتة لصحة الصرف ومراقبة المستندات وحفظها.
7. تنفيذ قرارات مجلس الإدارة فيما يتعلق بالمعاملات المالية.
8. إعداد ميزانية الجمعية للسنة التالية وعرضها على مجلس الإدارة.
9. التوقيع على طلبات الصرف والأوراق المالية مع رئيس مجلس الإدارة أو نائبه.
10. بحث الملاحظات الواردة من المراجع الخارجي، والرد عليها على حسب الأصول النظامية.

عدم رئاسة المشرف المالي للجنة التدقيق والمراجعة الداخلية

يجب ألا يرأس المشرف المالي لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية.

الفصل الرابع: سياسات إنشاء الفروع والمكاتب

إنشاء الفروع داخل المملكة

تنشئ الجمعية فروعها داخل المملكة بعد موافقة المركز أو من يفوضه والجهة المشرفة وتقديم ما يلي:

1. ما يثبت موافقة الجمعية العمومية على إنشاء الفرع.
2. تحديد مقر الفرع، والنطاق الإداري لخدماته.
3. تحديد اختصاصات الفرع والهيكل الإداري له وأسماء العاملين المرشحين لإدارته، وصورة من الهوية الوطنية لكل منهم، مع بيانات التواصل معهم.
4. ما يثبت قدرة الجمعية على تشغيل الفرع وضمان استدامته.

إنشاء الفروع خارج المملكة

تلتزم الجمعية بعدم إنشاء أي فرع لها خارج المملكة إلا بعد موافقة المركز.

إنشاء مكاتب للجمعية داخل نطاقها الإداري

تلتزم الجمعية عن طريق مكاتبها داخل نطاقها الإداري -إن وجدت- بالتعريف بالجمعية أو لتنفيذ نشاط أو أكثر من الأنشطة المصرح لها بممارستها.

الفصل الخامس: سياسات الإيرادات والتملك

صرف أموال الجمعية

يتم صرف أي مبلغ من أموال الجمعية في الأغراض التي جمع لها أو أوقف عليها وبما يتوافق مع لوائح الجمعية وأهدافها.

استقبال الإعانات من خارج المملكة

تلتزم الجمعية بعدم استقبال أي إعانات من خارج المملكة إلا بعد موافقة المركز.

موافقة الجمعية العمومية على التملك

تلتزم الجمعية بالحصول على موافقة الجمعية العمومية المسبقة أو في الاجتماع التالي عند امتلاك العقارات، ويمكن من خلال مجلس الإدارة بشرط أن يتم تفويضه من قبل الجمعية العمومية.

اختصاصات المدير المالي

يلتزم المدير المالي والتابع للأمين العام بمسؤولياته واختصاصاته المالية ومنها الإشراف على:

11. جميع شؤون الجمعية المالية طبقاً للنظام والأصول المالية المتبعة.
12. موارد الجمعية ومصروفاتها واستخراج إيصالات عن جميع العمليات واستلامها.
13. إيداع أموال الجمعية في الحسابات البنكية المخصصة لها.
14. قيد جميع الإيرادات والمصروفات تباعاً في السجلات الخاصة بها.
15. الجرد السنوي وتقديم تقرير بنتيجة الجرد لمجلس الإدارة.
16. صرف جميع المبالغ التي تقرر صرفها نظاماً مع الاحتفاظ بالمستندات المثبتة لصحة الصرف ومراقبة المستندات وحفظها.
17. تنفيذ قرارات مجلس الإدارة فيما يتعلق بالمعاملات المالية.
18. إعداد ميزانية الجمعية للسنة التالية وعرضها على مجلس الإدارة.
19. التوقيع على طلبات الصرف والأوراق المالية مع رئيس مجلس الإدارة أو نائبه.
20. بحث الملاحظات الواردة من المراجع الخارجي، والرد عليها على حسب الأصول النظامية.

الفصل السادس: سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية

بحث الاحتياج وطلب التوظيف

1. تصدر كافة طلبات توظيف العاملين الجدد، من قبل مسؤولين مباشرين (مدير وما فوق) وذلك وفقاً لخطط التوظيف المعتمدة ضمن خطة احتياجات اليد العاملة، إما لشغل وظيفة شغرت بسبب إنهاء الخدمة، الترقية، وغيرها، أو لشغل وظيفة استحدثت.
2. ترسل كافة طلبات تعيين العاملين الجدد إلى مدير إدارة الخدمات المساندة للتحقق من الالتزام بخطة التوظيف المعتمدة.
3. يتم وضع وصف للوظيفة الشاغرة، وتحديد حدود الراتب والمزايا الأخرى المصاحبة للوظيفة.

بحث مصادر التوظيف والإعلان عن الوظائف الشاغرة

1. تكون الأولوية في شغل الوظائف الشاغرة من داخل الجمعية عن طريق النقل من إدارة إلى أخرى أو موقع إلى آخر أو عن طريق الترقية أو عن طريق تثبيت أحد العاملين المؤقتين، وفي حالة تعذر أي من هذه الوسائل يتم اللجوء إلى المصادر الخارجية.
2. يتم تحضير نص الإعلان عن طلب العاملين وفقاً للنمط المتبع في الجمعية بشأن النص والتصميم المعتمد، وباستخدام وصف الوظيفية المعتمدة ضمن دليل التصنيف الإداري للجمعية.
3. للجمعية اللجوء إلى أي من الأساليب التالية لاختيار العاملين لشغل الوظائف الشاغرة من خارج الجمعية:
 - الإعلان في الصحف والمجلات المحلية إما مباشرة أو باستخدام المؤسسات المتخصصة للإعلان، و عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
 - الاتصال المباشر بخريجي الجامعات عن طريق مكاتب التسجيل في الجامعات.
 - اللجوء إلى مكاتب ومؤسسات التوظيف المتخصصة التي تتولى عملية الإعلان والفرز الأولى بالنيابة عن الجمعية.
4. يقوم مدير إدارة الخدمات المساندة فقط بنشر الإعلان في المواعيد المقررة ولا يحق لأي من المسؤولين الآخرين في الجمعية القيام بتلك المهمة مباشرة، إلا في حال تخويل المهمة لأحدهم من قبل الأمين العام.

اختيار المرشحين

1. يتم فحص السير الذاتية والتأكد من مطابقة المتقدمين للشروط والمواصفات المطلوبة، وتحديد مواعيد المقابلات لمن تم اختيارهم.
2. تتم كافة المقابلات في مكاتب الجمعية، وفي حالة تعذر ذلك بسبب التكاليف التي يمكن أن تترتب على "الجمعية" من استقدام المرشحين من الخارج لإجراء المقابلة، أو بسبب تعذر الحصول على تأشيرة دخول للمرشح المعني، يمكن إجراء هذه المقابلات في الخارج إما مباشرة من قبل المدراء المعنيين أو بواسطة مكاتب متخصصة وذلك بعد الحصول على الموافقة من الأمين العام.
3. يخضع جميع المرشحين للوظيفة في الجمعية، ممن تم اختيارهم لإجراء المقابلة معهم، للاختبارات الخطية والعلمية والفنية اللازمة للتحقق من مدى مقدرتهم وكفاءتهم للقيام بمهام الوظيفة المرشحين لها.
4. يتم تعبئة نموذج (تقييم المقابلة الشخصية) من قبل لجنة التوظيف، وإدراجه في ملف المتقدم.

التعيين وإعداد ملف العامل

التعيين والالتحاق بالعمل

1. على المرشح الالتزام بمتطلبات الجمعية بما يتعلق بتقديم كافة الوثائق والمستندات الضرورية، ويتم حفظها في ملف خدمة العامل.
2. يحدد المسؤول المعني حسب لائحة الصلاحيات المعتمدة الدرجة والراتب والمزايا الأخرى التي سيتم منحها للمرشح وذلك وفقاً للائحة سلم الرواتب والأجور.
3. يحضر مدير إدارة الخدمات المساندة عروض العمل الخطية شاملة شروط التوظيف ويعتمدها من قبل الأمين العام.
4. يتم إرسال العرض الوظيفي للمرشح، ويطلب منه الموافقة على العرض خطياً وذلك خلال مهلة زمنية يتم تحديدها وفقاً لظروف الجمعية.
5. يعتبر توقيع المرشح بالقبول على كتاب عرض العمل واستلامه من قبل "الجمعية" كافياً لمتابعة عملية التوظيف.
6. يتم تجهيز نسختين من عقد العمل توقع من قبل الأمين العام والعامل الجديد، وتسلم نسخة للعامل وتحفظ الأخرى في ملف العامل.
7. يتم إثبات تعيين العامل الجديد بموجب كتاب تعيين/ إجراء من مشرف الموارد البشرية يحدد تاريخ التعيين، الذي يكون عادة هو تاريخ الالتحاق الفعلي بالعمل أو أي تاريخ آخر يجري الاتفاق عليه مسبقاً في عرض العمل أو في المراسلات اللاحقة.
8. تتحمل الجمعية مصاريف انتقال العامل الوافد للالتحاق بالعمل (تذاكر ومصاريف السفر)، بحسب ما تنص عليه لائحة العمل.
9. كل عامل قدم للجمعية بيانات أو شهادات أو إقرارات غير صحيحة، أو أخفى عنها بيانات صحيحة يحق للجمعية فسخ العقد معه وبدون تعويض أو إنذار.
10. يحق للجمعية التعاقد مع بعض العاملين وتعيينهم على أساس شهري أو عمل جزئي وذلك بتوصية من الإدارة المعنية وبموافقة الأمين العام وبما يتماشى مع النظام.

إعداد ملف العامل

1. يجب على مشرف الموارد البشرية إعداد ملف خاص لكل عامل.
2. يجب أن يحتوي ملف العامل على الوثائق والسجلات الآتية:
 - بياناته الشخصية مثل: الاسم والجنسية وتاريخ الميلاد والحالة الاجتماعية ومحل الإقامة في المملكة وخارجها.
 - السيرة الذاتية.
 - نموذج تقييم المقابلة الشخصية.
 - العرض الوظيفي، وعقد العمل الأصلي الموقع عليهم من الطرفين بالإضافة إلى أي تعديلات أو ملحقات للعقد.
 - اتفاقية سرية المعلومات.
 - الوصف الوظيفي الموقع عليه من العامل.
 - صور لجميع الشهادات العلمية المصدقة والدورات التدريبية والسجل الأكاديمي، وجميع شهادات الخبرة.
 - صور لجميع الوثائق الثبوتية (بطاقة العمل، بطاقة الهوية الوطنية وبطاقة العائلة للسعوديين، البطاقة البنكية)، (جواز السفر، بطاقة الإقامة وتصريح العمل لغير السعوديين وأفراد أسرهم والمقيمين معهم،... إلخ).

- التقارير والفحوصات الطبية الأصلية كجزء من متطلبات التوظيف لدى "الجمعية" والتي تحتوي على تقرير نتيجة الفحص الطبي المطلوب للتوظيف.
 - تقارير: الإجازات المرضية، نماذج جميع إجازات العامل، إصابات العمل وأمراض المهنة التي قد تصيبه، الترقيات، العلاوات، نماذج تقييم الأداء السنوي موقعةً من العامل لكل سنة خدمة في الجمعية.
 - صورة عن المكافآت أو الجزاءات الخاصة بالعامل.
 - سجل بالكفالات أو الضمانات التي قدمتها الجمعية لأي جهة أخرى نيابة عن العامل.
 - سجل بالعهد التي قدمتها الجمعية للعامل، موقعة من قبله.
3. يلتزم العامل بإبلاغ الجمعية عن أي تغيير يطرأ على بياناته الشخصية كما في البند السابق مثل العنوان، رقم الهاتف، حساب البنك، الحالة الاجتماعية ... إلخ.

تقييم أداء الموظفين

مراحل عملية تقييم الأداء

1. تحديد المهام الوظيفية لتقييم الأداء: تتكون هذه المرحلة من عملية تحديد المهام الوظيفية الخاصة بتقييم الأداء للعامل وكيفية قياسها وتكون عادةً في بداية السنة وبما لا يتجاوز الشهر الأول فيها ومعتمدة على الوصف والتحليل الوظيفي للوظيفة.
2. تقييم الأداء المستمر: تتمثل عملية تقييم الأداء المستمر في عقد اجتماعات قصيرة رسمية وغير رسمية بين المدير والعامل والتي بها تتم مقارنة أداء العامل مع الأداء المتوقع منه.
3. تقييم الأداء (عند بداية السنة): يتمثل تقييم الأداء بالتقييم النهائي لأداء العامل بالمقارنة مع المهام الوظيفية المطلوب من العامل القيام بها، وعوامل التقييم. وتحديد نتيجة التقييم الكلية، ويجب أن تراجع النتائج والموافقة عليها من قبل كلٍ من المدير المباشر والعامل.

ضوابط مراحل عملية تقييم الأداء

المرحلة الأولى - تحديد المهام الوظيفية لتقييم الأداء:

- أ- يتوجب على المدير المباشر تحديد المهام الوظيفية المطلوبة من العامل القيام بها والأوزان النسبية لتلك المهام، وذلك لتقييم أداء العامل وفقاً لمتطلبات الوظيفة ومسؤولياتها، والقدرات والمهارات المطلوب من العامل تحقيقها.
- ب- يقوم المدير المباشر بمناقشة وشرح المهام الوظيفية ومكونات الأداء الوظيفي، والقدرات، والمقاييس والأوزان النسبية للعامل.
- ج- يجب أن يتم تحديد عشر عناصر للتقييم مقتبسة من المهام الوظيفية لكل وظيفة، ويعتمد ذلك على المستوى الوظيفي للوظيفة.

المرحلة الثانية - تقييم الأداء المستمر:

- أ- يجب على المدير المباشر مراجعة أداء العامل خلال فترة التقييم، وتقييم طرق قياس أداء العامل وعوامل التقييم المتفق عليها خلال مرحلة تحديد المهام الوظيفية لتقييم الأداء.
- ب- يجب أن يتم عقد اجتماعات قصيرة منتظمة مع العامل لتقييم أدائه بشكل مستمر.
- ج- يجب أن تهدف عملية تقييم الأداء المستمر إلى:
 - مقارنة مباشرة بين الأداء الفعلي والمطلوب.
 - تحديد الفجوات والتحسينات المطلوبة في أداء العامل وفي الكفاءات المطلوبة لشاغل الوظيفة.
 - مناقشة وتعديل نشاطات العمل وأولوياته لضمان تحقيق المراد من التقييم.
- د- يجب أن تشمل عملية تقييم الأداء المستمر غير الرسمية على الآتي:
 - توجيه الأداء.

- مراقبة الأداء.
- الإشراف والإرشاد.
- تقديم واستقبال الآراء وأخذ الإرشادات.
- تعديل توقعات الأداء.

المرحلة الثالثة - تقييم الأداء:

- أ- تلتزم الجمعية بالتأكد من أن كل عامل يحصل على نتيجة تقييم أدائه في الوقت المحدد.
 - ب- يجب أن يقود تقييم الأداء إلى تحديد الفجوات في المهارات والكفاءات، ومناقشة احتياجات التدريب والتطوير.
 - ج- يوقع المدير المباشر والعامل على نموذج تقييم الأداء، ويُخطر العامل بصورة من تقييم الأداء فور اعتماده ويحق له أن يتظلم من التقرير وفقاً لقواعد التظلم المنصوص عليها في هذه اللائحة.
- تتم مراجعة وتطوير ومراقبة نظام تقييم الأداء باستمرار من قبل الجمعية للتأكد من تحقيق متطلبات وأهداف الجمعية وخطط عملها، كما على كل إدارة وقسم وعامل تقديم المقترحات لتعزيز فعالية وعدالة نظام تقييم الأداء، والتأكد من توافقه المستمر مع الجمعية الاستراتيجية.

تدريب وتأهيل الموظفين

1. تطوير الموظفين باعتبارهم استثماراً حقيقياً للجمعية، وتوعيتهم بأهداف وسياسات وأنظمة الجمعية.
2. تعريف الموظفين بالمهارات اللازمة لتنفيذ الخدمات المقدمة في مجال عمل الجمعية، وتدريبهم على اكتسابها.
3. تسجيل الموظفين في الدورات والندوات التطويرية، والحرص على دمجمهم بالجهات ذات العلاقة لتبادل الخبرات والمهارات.
4. وضع خطة تطويرية لتعزيز قدرات ومهارات الكوادر العاملة، تتضمن تشجيعهم على المشاركة وإبداء المقترحات والآراء التي تساعد على تطوير أداء العمل.
5. التركيز على التطوير في أداء العمل والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة بما يتوافق مع معايير الجودة، إلى جانب خلق ميزة نوعية للمشاريع المقدمة لصالح المستفيد المباشر وغير المباشر.
6. الحفاظ على السجلات الخاصة بالتدريب والتعليم وتطوير المهارات في ملفات الموظفين بقسم الموارد البشرية.

الفصل السابع: سياسات وإجراءات المركز الإعلامي

إدارة حسابات التواصل

1. تتم إدارة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المسؤول وتحت إشراف الأمين العام أو من ينوب عنه.
2. الحرص على عدم متابعة الأفراد والاكتفاء بالجهات الرسمية، ويستثنى من ذلك إدارة الجمعية.
3. الالتزام بخطة النشر المجدولة والمعتمدة مسبقاً، ويستثنى من ذلك وجود أخبار عاجلة للنشر.

تنفيذ التصاميم

1. الالتزام بالاسم المعتمد في الجمعية وهو (جمعية أسر التوحد)، عند النشر الإعلامي.
2. الالتزام بالهوية الإعلامية باستخدام شعار الجمعية المعتمد وألوانه، في جميع التصميمات والخطابات والمطبوعات والإنتاج الإعلامي المتنوع.
3. الالتزام بالعايير المهنية عند التوثيق، وذلك من خلال جودة صياغة المحتوى والدقة العالية في الصور والأفلام.
4. الالتزام بالقواعد العربية والإملاء.

الظهور والنشر عبر منصات التواصل الاجتماعي

1. التأكد من تحديث محتوى المعلومات والمواد المنشورة بشكل يتضمن أحداثها عند نشرها.
2. أن يتضمن التحديث جميع الأخبار والتقارير والصور والتصاميم، وكل من المعلومات كأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني وغيرها.
3. التأكد من عدم تكرار المعلومات أو نشر موضوعات قديمة وغير مناسبة من حيث التوقيت.
4. استخدام الكلمات المفتاحية الملائمة للمحتوى، لضمان زيادة فرص البحث.
5. تفعيل التواصل ذي الاتجاهين، والتفاعل مع الجمهور والرد على استفساراتهم، ورفع الشكاوي للأقسام ذات العلاقة.
6. نشر جميع الأخبار والمنتجات الإعلامية على كافة قواعد البيانات (الأسر - الأعضاء - المختصين - الجهات ذات العلاقة)، بعد إعدادها واعتمادها من قبل الأمين العام أو من ينوب عنه.

صياغة ونشر الأخبار الصحفية

1. الالتزام بالاسم المعتمد في الجمعية وهو (جمعية أسر التوحد)، عند صياغة الأخبار الصحفية.
2. الالتزام بالقواعد العربية والإملاء.
3. مراجعة الأخبار كاملة من حيث الصياغة وصحة الأسماء والشخصيات والجهات.
4. توفير صورة تمثل الخبر على دقة عالية ليست مصغرة أو مصغرة لنشرها مع الخبر.
5. نشر الأخبار قوية التأثير والمواكبة للأحداث فقط، وذلك فور توفر الخبر حيث لا يجب أن تجمع الأخبار دفعة واحدة.

الفصل الثامن: سياسات وإجراءات قسم تقنية المعلومات

التخطيط ومتابعة أداء التحول الرقمي

1. يتم وضع خطة لتوضيح آلية تقديم الدعم الفني ولتحديد جميع المتطلبات بما فيها ميزانية وتمويل القسم، كما يجب أن تحتوي الخطة على مشاريع تحقق أهداف القسم وتحدد مسؤولياته والتوقعات من حيث الأداء والتنفيذ.
2. بعد اعتماد الخطة من قبل الإدارة العليا، يشرع البدء في تنفيذها مع التحديث عليها بشكل دوري لضمان معالجة المتطلبات الجديدة.

تنمية وتطوير مهارات الموظفين التقنية

1. يتم تقديم الاقتراحات الخاصة بالتدريب والتطوير بحسب الاحتياج اللازم لموظفي الجمعية والمبني على الملاحظات المقدمة لموظفي الدعم الفني.
2. يتولى قسم تقنية المعلومات تدريب مستخدمي الأنظمة المعلوماتية بالجمعية بحسب احتياجات العمل، وبالتنسيق الداخلي بين الموظفين.

تنظيم أمن المعلومات

1. تتم حماية الأصول المعلوماتية من خلال وضع قواعد وثبيت أنظمة وبرامج لتأمين الشبكة الداخلية من الأضرار والاختراقات الغير مصرح بها، مع الحرص على وضع خطة معتمدة للتعامل مع الاختراقات في حال حدوثها.
2. يتم اقتناء وتثبيت أنظمة النسخ الاحتياطي وعمل نسخ احتياطي دوري لجميع قواعد البيانات والملفات المطلوب الحفاظ عليها، مع تجربة استعادة هذه الملفات لضمان نجاح العملية.

شراء وصيانة الأجهزة الحاسوبية والشبكات المحلية

1. يتم إعداد مواصفات موحدة لشراء لأجهزة الحاسوبية وملحقاتها مثل الطابعات وأجهزة المسح الضوئي، على أن يتم مراعاة متطلبات تشغيل تطبيقات العمل والتطبيقات المشتركة بكفاءة.
2. تتم صيانة أجهزة الحاسب الشخصي في مقر العمل إلا إن كان هناك حاجة تستدعي صيانته في ورشة الصيانة، مع الحرص على توفير جهاز بديل للموظف أثناء فترة الصيانة.
3. تتم صيانة أجهزة الاتصال بين شبكات الفروع والإدارة والإنترنت، وحل أعطال شبكة الانترنت بشكل مباشر من خلال التواصل مع الشركة المزودة للخدمة.

حماية البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية

1. تتم حماية وتطوير البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية، بما يحقق الأداء الأمثل بشكل دائم.
2. يجب منع استقبال البريد المزعج والدعائي، ومنع الدخول الغير مصرح به لرسائل البريد الإلكتروني.

مراقبة الخدمات الرقمية والتدقيق المستمر

1. تتم مراقبة الشبكة وأجهزة البنية التحتية للجمعية من قبل القسم، والحرص على خلوها من أي ثغرات أو اختراقات.
2. يتم التدقيق بشكل دوري ودائم على التزام الجهات المختلفة التي تتعامل معها الجمعية رقمياً بتطبيق معايير أمن المعلومات.
3. في حال مواجهة أي إشكال في الخدمات المقدمة من الجهات الخارجية التي تتعامل معها الجمعية، يتم التواصل معهم بشكل مباشر وحل المشكلة.

خصوصية بيانات الموقع الإلكتروني

نموذج سياسة خصوصية البيانات للمواقع الإلكترونية

شكراً زائرنا العزيز على زيارتك لموقعنا الإلكتروني ونتعهد لك بالمحافظة على خصوصية بياناتك التي تزودنا بها من خلاله، كما نلتزم بتوضيح سياستنا المتعلقة بخصوصية البيانات للإفصاح عن النهج الذي نتبعه في جمع البيانات ونشرها عبر هذا الموقع الإلكتروني، وهي كالآتي:

1. من حق الزائر معرفة كيفية استخدام البيانات التي يشاركها مع الموقع الإلكتروني.
2. لا يتم استخدام بيانات الزوار والمستخدمين إلا بالطريقة الملائمة التي تضمن الحفاظ على خصوصيتهم بشكل آمن.
3. لا يتم تبادل بيانات الزوار والمستخدمين مع أي جهة تجارية نهائياً، باستثناء ما يتم الإعلان عنه لهم وبعد الحصول على موافقتهم.
4. لا يتم مشاركة بيانات الزوار والمستخدمين مع أطراف خارجية إلا إذا كانت هذه الجهات لازمة في عملية استكمال طلباتهم، ما لم يكن ذلك في إطار البيانات التي تستخدم للأغراض الإحصائية والأبحاث، دون اشتغالها على أي بيانات من الممكن استخدامها للتعريف بشخصهم.
5. لا يتم استخدام بيانات الزوار والمستخدمين بإرسال رسائل ذات محتوى تجاري أو ترويجي، إلا بعد الحصول على موافقتهم.
6. لا يتم بيع أو تأجير أو المتاجرة ببيانات الزوار والمستخدمين لمصلحة طرف ثالث خارج هذا الموقع.
7. لا يمارس هذا الموقع أي أنشطة تجارية.
8. قد يتم استخدام البيانات المسجلة في الموقع لعمل الاستبانات وأخذ الآراء بهدف تطوير الموقع وتقديم تجربة استخدام أكثر سهولة وفعالية للزوار والمستخدمين.
9. قد يتم التواصل مع الزوار والمستخدمين في حال رغبتهم بالتبرع للمشاريع والأعمال الخيرية، أو اطلاعهم على ما يستجد منها.
10. في الحالات الطبيعية يتم التعامل مع البيانات والبيانات بصورة آلية (إلكترونية) من خلال التطبيقات والبرامج المحددة لذلك، دون أن يستلزم ذلك مشاركة الموظفين أو اطلاعهم على تلك البيانات، وفي حالات استثنائية (كالتحقيقات والقضايا) قد يطلع عليها موظفو الجهات الرقابية أو من يلزم اطلاعه على ذلك؛ خضوعاً لأحكام القانون وأوامر الجهات القضائية.
11. تنطبق سياسة الخصوصية هذه على كافة الخدمات والتعاملات التي يتم إجراؤها عبر الموقع، إلا في الحالات التي يتم فيها النص على خدمات أو تعاملات ذات خصوصية؛ فإنه يكون لها سياسة خصوصية منفصلة. وغير مدمجة بسياسة الخصوصية هذه.
12. قد يحتوي الموقع على روابط خاصة بمواقع إلكترونية أخرى تقع خارج سيطرتنا، ولا تغطيها سياسة الخصوصية هذه، في حال قمت بالوصول إلى تلك المواقع من خلال استخدام الروابط المتاحة عبر موقعنا الإلكتروني؛ فإنك ستخضع لسياسة الخصوصية المتعلقة بتلك المواقع والتي قد تختلف عن سياسة خصوصيتنا؛ مما يتطلب منك قراءة سياسة الخصوصية المتعلقة بهم.
13. تلتزم الجمعية بحماية حقوق جميع زوار ومستخدمي موقعها الإلكتروني، والحفاظ على سرية بياناتهم، من خلال تأمين التخزين الإلكتروني والبيانات الشخصية المرسلة باستخدام التقنيات الأمنية المناسبة.
14. نظراً للتطور الهائل في مجال التقنية والتغير في نطاق القوانين المتعلقة بالمجال الإلكتروني؛ فالجمعية تحتفظ بالحق في تعديل بنود سياسة الخصوصية هذه وشروطها في أي وقتٍ تراه ملائماً.
15. يمكن للزوار والمستخدمين التواصل مع الجمعية من خلال بريدها الإلكتروني (Info@saf.rg.sa)، للاستفسار بخصوص هذه السياسة.

الفصل التاسع: سياسات الشؤون القانونية

متابعة قضايا الجمعية

1. يتم تعيين مكتب قانوني متخصص ورسمي لمتابعة قضايا الجمعية المفتوحة، مع الحرص على المتابعة الدورية له ولحال القضايا ومستجداتها.
2. يتم الاحتفاظ بسجلات إلكترونية تحتوي على جميع القضايا القانونية التي تمثل الجمعية أحد أطرافها، وتتضمن هذه السجلات كل البيانات الخاصة بأطراف القضية والمراسلات الرسمية الخاصة بها ونسخة من الوثائق التي تم تقديمها، مع التعهد بحفظ جميع أصول هذه الوثائق والسجلات.

مراجعة واعتماد عقود الجمعية

1. يتم مراجعة وفحص العقود الخاصة بالجمعية من قبل المكتب القانوني، والتي من الممكن أن يترتب عليها حقوق قانونية للطرفين (عقد تملك - عقد استثمار - عقد توظيف - ...).
2. يتم وضع الملاحظات القانونية على العقد والتوصيات الخاصة بالصياغة من قبل المكتب القانوني لمراجعتها والتعديل عليه واعتماده.

الفصل العاشر: سياسات التدقيق الداخلي

إنشاء وحدة المراجعة الداخلية

1. تتولى إدارة الجمعية إنشاء وحدة المراجعة الداخلية في مقرها الرئيسي حيث يرتبط المراجع الداخلي برئيس مجلس إدارة الجمعية مباشرة، أما الفروع فيتم تعيين مراجع داخلي -عند الحاجة-.
2. يشترط لمن يعين مراجعاً داخلياً - بالإضافة إلى الشروط العامة للتوظيف - أن تتوفر فيه الكفاية المهنية من حيث المؤهل العلمي (لا يقل عن درجة البكالوريوس في المحاسبة أو ما يعادلها) والخبرة العلمية (لا تقل عن سنة في مجال المراجعة)، ولا يتم تعيينه أو ترقيته أو نقله أو إعارته أو تكليفه إلا بموافقة المدير المباشر في الجمعية.

التأكد من كفاءة المراجع الداخلي

1. يتم التدقيق من قبل المراجع الداخلي المؤهل بالمهمة، ويتم تسجيل تدقيقه في نماذج المدققين الداخليين مع تسجيل سجله التدريبي والتدقيقات التي قام بها.
2. يتم التأكد من ملائمة المراجع الداخلي لأداء مهامه، من خلال اطلاع مديره المباشر في الجمعية على سجلات التدقيق التي قام بها.
3. يتم التأكد من التزام المراجع الداخلي بالحفاظ على سرية المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لواجباته، وألا تستخدم تلك المعلومات لأي غرض شخصي أو في غير احتياجات العمل داخل الجمعية أو خارجها.

آلية عمل المراجعة الداخلية

1. يضع المراجع خطة سنوية للمراجعة الداخلية يعتمد عليها مديره المباشر في الجمعية، تتضمن مجال المراجعة الزمني والمكاني مع إمكانية التعديل عليها متى ما وجدت ضرورة لذلك.
2. يحق للمراجع الاتصال المباشر بالمسؤولين المختصين بإدارات وأقسام الجمعية، والاطلاع على جميع الدفاتر والسجلات والمستندات وطلب البيانات والإيضاحات اللازمة في شأنها.
3. يلزم جميع موظفي الجمعية التعاون التام مع المراجع وتقديم جميع التسهيلات التي تمكنه من إنجاز مهامه.
4. يتم التحقق من التزام الجمعية بالأنظمة واللوائح والتعليمات والإجراءات المالية، والتحقق من كفايتها وملاءمتها.
5. يتم فحص المستندات والسجلات والعقود والاتفاقيات على النحو الآتي:
 - مستندات المصروفات والإيرادات بعد إتمامها للتأكد من صحتها نظامياً.
 - السجلات المحاسبية لضمان انتظام القيود وصحتها.
 - العقود والاتفاقيات المبرمة التي تكون الجمعية طرفاً فيها للتأكد من مدى التقيد بها.

متابعة وتقويم أنظمة المراجعة الداخلية

1. يتم تقويم أنظمة المراجعة الداخلية بما في ذلك النظام المحاسبي، للتحقق من سلامتها وملاءمتها.
2. يتم وضع واعتماد الوسائل والإجراءات اللازمة لعلاج أوجه القصور فيها -إن وجدت- بما يكفل حماية أموال الجمعية وممتلكاتها من الاختلاس والضياع والتلاعب.

الفصل الحادي عشر: سياسة خصوصية البيانات

نطاق سريان سياسة خصوصية البيانات

تسري هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو مستشارين أو متطوعين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وذلك للمحافظة على خصوصية بيانات المتطوعين والمناحين والمستفيدين وعدم مشاركتها لأي أحد إلا في نطاق ضيق تبعاً للضمانات الموضحة أدناه، وتوجب السياسة استخدام البيانات الخاصة لأغراض الجمعية فقط بما تقتضيه مصلحة العمل.

المقصود بالبيانات

البيانات هنا، تشمل أي بيانات عامة أو خاصة مثل البيانات الشخصية أو البريد الإلكتروني أو المراسلات أو أي بيانات أخرى تُقدّم للجمعية سواء من المتطوعين، المناحين أو المستفيدين من خدمات الجمعية.

ضمانات سياسة خصوصية البيانات

تهدف هذه السياسة إلى توضيح إجراءات التعامل مع البيانات والمحافظة على خصوصيتها داخل الجمعية أو من خلال موقع الجمعية الإلكتروني، وتضمن الجمعية ما يلي:

- أن تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المتعاملين معها بسرية تامة ما لم يوافقوا على النشر.
- لن تقوم ببيع أو مشاركة بيانات المتعاملين معها مع أي جهة أخرى دون إذنتهم.
- لن ترسل الجمعية أي إيميلات أو رسائل نصية للمتعاملين معها سواء بواسطتها أو بواسطة أي جهة أخرى دون إذنتهم.
- أن تنشر الجمعية سياسة خصوصية البيانات على موقعها الإلكتروني -إن وجد-، وأن تكون متوفرة عند الطلب مطبوعة أو إلكترونية.
- أن يكون للجمعية سياسة خصوصية البيانات للمواقع الإلكترونية.

نموذج سياسة خصوصية البيانات للمواقع الإلكترونية

موضح ضمن (سياسات وإجراءات قسم تقنية المعلومات).

الفصل الثاني عشر: سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

نطاق سريان سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

تستهدف هذه السياسة 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 السياسة.

إدارة الوثائق

- يجب على الجمعية الاحتفاظ بجميع الوثائق في مركز إداري بمقر الجمعية، وتشمل الآتي:
- سجل العضوية والاشتراكات في الجمعية العمومية موضحاً به بيانات كل من الأعضاء المؤسسين أو غيرهم من الأعضاء وتاريخ انضمامه.
 - سجل العضوية في مجلس الإدارة موضحاً به تاريخ بداية العضوية لكل عضو وتاريخ وطريقة اكتسابها (بالانتخاب / التزكية) ويبين فيه بتاريخ الانتهاء والسبب.
 - اللائحة الأساسية للجمعية وأي لوائح نظامية أخرى.
 - سجل المكاتبات والرسائل (صادر - مملكات لحفظ كافة الفواتير والإيصالات. ووارد).
 - سجل اجتماعات الجمعية العمومية.
 - السجلات المالية والبنكية والعهد. - سجل التبرعات.
 - سجل اجتماعات وقرارات مجلس الإدارة.
 - سجل الممتلكات والأصول. - سجل الزيارات.

كما تكون هذه السجلات متوافقة قدر الإمكان مع أي نماذج تصدرها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

الاحتفاظ بالوثائق

يجب على الجمعية تحديد مدة حفظ لجميع الوثائق التي لديها، وقد تقسمها إلى التقسيمات التالية: (حفظ دائم، حفظ لمدة 4 سنوات، حفظ لمدة 10 سنوات)، كما يتم إعداد لائحة توضح نوع السجلات في كل قسم مع الاحتفاظ بنسخة إلكترونية للملفات في مكان آمن مثل السيرفرات الصلبة أو السحابية حفاظاً عليها من السرقة أو التلف عند المصائب الخارجة عن الإرادة مثل النيران أو الأعاصير أو الطوفان وغيرها وكذلك لتوفير المساحات ولسرعة استعادة البيانات.

ويجب أن تضع الجمعية لائحة خاصة بإجراءات التعامل مع الوثائق، وطلب الموظف لأي ملف من الأرشيف وإعادتها، وغير ذلك مما يتعلق بمكان الأرشيف وهيئته ونظامه، كما يجب على الجمعية أن تحفظ الوثائق بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها لضمان عدم الوقوع في منظمة الفقدان أو السرقة أو التلف.

إجراءات إتلاف الوثائق

- يجب على الجمعية تحديد طريقة التخلص من الوثائق منتهية المدة المحددة للاحتفاظ بها وتحديد المسؤول عن ذلك.
- يجب إصدار مذكرة فيما تفاصيل الوثائق التي تم التخلص منها بعد انتهاء مدة الاحتفاظ بها ويوقع عليها المسؤول التنفيذي ومجلس الإدارة.
- بعد المراجعة واعتماد الإتلاف، تشكل لجنة للتخلص من الوثائق بطريقة آمنة وسليمة وغير مضرّة بالبيئة وتضمن إتلاف كامل للوثائق.
- تكتب اللجنة المشرفة على الإتلاف محضراً رسمياً ويتم الاحتفاظ به في الأرشيف مع عمل نسخ للمسؤولين المعنيين.

الفصل الثالث عشر: سياسة الجودة

تُعنى الجمعية بتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية اللازمة لذوي اضطراب طيف التوحد وأسرههم على مستوى مناطق المملكة العربية السعودية، وعلى ضوء ذلك تتبنى الجمعية فكراً ريادياً طموحاً لتحقيق أهدافها وتجويد خدماتها وتقديمها بمهنية عالية وفقاً لأعلى مستويات الجودة حيث تلتزم بإدارة كافة عملياتها بكفاءة وفعالية من خلال تطبيق أفضل المعايير والممارسات في مجال التميز المؤسسي وإدارة الجودة وبما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية الأيزو (ISO 9001:2015) ولتحقيق ذلك عملت الجمعية على تطوير سياسة الجودة بما يتناسب مع استراتيجيتها وخططها التشغيلية، مع الحرص على توفير هذه السياسة لجميع الموظفين وتوضيح مضمونها وغاياتها لضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية، إذ تلتزم الجمعية بتحقيق أعلى معايير الرضا للمستفيدين والشركاء والعاملين، من خلال:

1. التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بالتوحد، واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بجودة عالية.
2. اعتماد منهجيات لإدارة البرامج والمشاريع ومنهجيات المراقبة والتحليل والتقييم، لضمان فاعلية تنفيذها وتحقيقها للأهداف الموضوعية من أجلها.
3. المراجعة الدورية للمنهجة لنظام إدارة الجودة في الجمعية، لضمان تحقيق أهداف النظام والتعامل مع الأمور المتعلقة بالجودة من خلال المراجعة والتدقيق الداخلي على مستويات متعددة.
4. توفير بيئة العمل المناسبة وجميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمات بحسب نظام الجودة.
5. تأهيل وتدريب الموظفين بحسب ما تقتضيه سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية (المادة 6)، وتعزيز ثقافة الجودة لديهم.
6. تبني منهج التحسين والتطوير المستمر لنظم ومنهجيات العمل، من خلال قياس الأداء والاستطلاع الدوري لآراء المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.
7. وضع آلية للتعامل مع المخاطر بحسب ما تقتضيه سياسة إدارة المخاطر.

رضى المستفيد

إجراءات قياس رضى المستفيد

1. تطوير نظام استطلاع وقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تعزيز ارتياحهم ورفع مستوى رضاهم بشكل مستمر وتجويد الخدمات المقدمة لهم في جميع المجالات.
2. مراجعة نتائج الاستطلاع بشكل دوري، وتحديد نقاط الخلل في حالات عدم الرضا.
3. رفع الشكاوي للأقسام ذات العلاقة، لبحث آلية معالجة الخلل.

1. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكاوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ولا يقبل أي تظلم أو شكاوى بعد مضي هذه المدة.
2. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكاوى، مشتمله على الآتي:
 - البيانات الشخصية للمستفيد (الاسم - رقم المستفيد - وسائل الاتصال وصلة قرابتهم).
 - موضوع التظلم والشكاوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل، وتحديد الطلبات.
 - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 - ذكر أسباب التظلم، وتحديد الضرر.
 - إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكاوى - إن وجدت.
3. يجب على الجمعية وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لديها (15) أيام من تاريخ تقديم الشكاوى.
4. يقدم التظلم أو الشكاوى الى أمين عام الجمعية أو الجهة التي حددها الأمين العام لاستقبال طلبات التظلم (لجنة خاصة).
5. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.
6. تحاط طلبات التظلم والشكاوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة، ويبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكاوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (رسالة نصية / رسالة إلكترونية / رسالة ورقية / اتصال هاتفي / تواصل شخصي)، ويكون الرد واضح وتفصيلي ولا يكتفي بعبارات مختصرة وغير محددة مثل عبارة (تم معالجة الشكاوى).
7. يجب على الجمعية حفظ الشكاوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن 12 شهراً من تاريخ إغلاق الشكاوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

1. الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال أو المقابلة:
 - الاستماع لها بشكل جيد وبنائباه واهتمام للمشتكي وعدم مقاطعته، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور إلى شكاوى مكتوبة ورسمية.
 - كتابة بيانات المشتكي الرئيسة مثل (الاسم - رقم الهاتف - البريد الإلكتروني - العنوان - ...).
 - سؤال المستفيد الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة وأين حدثت ومتى وكيف، مع تدوين اجاباته.
 - الرد على المشتكي بهدوء وأدب مهما كان أسلوبه، مع تكرار العناصر الرئيسة للمشكلة حتى يتأكد من فهم المستمع للمشكلة.
2. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى:
 - العمل على الرد الفوري حال وصول الشكاوى بحد أقصى (24 ساعة)، لإخطار المشتكي بالتعامل مع شكواه.

يتلخص إجراء حل المشكلة في نقطتين، وهما كالآتي:

1. البدء في حل المشكلة، من خلال:
 - تحديد سبب المشكلة (من الجمعية-ممثلة في أحد منسوبيها- / من المشتكي نفسه -شكوى غير مبررة- / سبب مشترك -بين أكثر من طرف كالجمعية والمشتكي-).
 - إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق ومرضي للعميل.
 - إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعترف فيها أنه هو المخطئ، ومن ثم يتم تجاوز الموضوع إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.
 - إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، مع إيضاح أنه شريك في الخطأ.
2. محاولة إرضاء المشتكي شفهيًا، من خلال:
 - إبلاغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوي وفق الإجراءات المتبعة بشأن الشكاوى، مع عرض الحلول المقترحة عليه ومحاولة إرضاءه شفهيًا.
 - إذا لم يرضَ العميل، يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.
 - إذا لم يرضَ العميل، يتم تقديم الاقتراح له بحريير شكوى مكتوبة.
3. متابعة الشكوى المكتوبة وإغلاقها، كالآتي:
 - يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة خلفيات المشكلة وحققها، والموعد المتوقع للحصول على النتائج فيه.
 - يتم تحديد الجهة المخطئة والجهة التي على حق بناءً على خلفيات المشكلة وحققها، ومن ثم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها.
 - يتم تدوين محضر إغلاق للشكوى المكتوبة -وبعض من الشكاوى الشفهية بحسب الحاجة- يوقع عليه الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
4. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.

الفصل الرابع عشر: سياسة إدارة المخاطر

الغرض من إعداد سياسة إدارة المخاطر

1. تعريف الخطر وإدارة المخاطر والغرض من إدارة المخاطر.
2. تفسير آلية الجمعية في إدارة المخاطر وتوثيق أدوار ومسؤوليات الأطراف ذات العلاقة.
3. تعتبر سياسة إدارة المخاطر جزء من مهام الرقابة الداخلية للجمعية وترتيبات حوكمتها.
4. إن تحديد الإجراءات لتلافي حدوث المخاطر أو الحد من أثارها في وقت مبكر يساعد في ابتكار الحلول المثلى والأكثر فاعلية، ويجنب الجمعية الحلول الآتية التي تعد أكثر كلفةً وأقل تأثيراً.
5. حاجة الوحدات الإدارية في الجمعية إلى منهجية علمية للتنبؤ بالمخاطر والتعامل معها.
6. حاجة العاملين في الجمعية إلى توجيهات تضبط أداءهم أثناء وقوع المخاطر؛ وتساعدهم في المحافظة على مستوى الجودة في تقديم خدماتهم.
7. الحاجة إلى توحيد المفاهيم والممارسات في مجال إدارة المخاطر.
8. الحاجة إلى فتح قنوات الاتصال بين منسوبي الجمعية لنقل الخبرات وتقديم الدعم في مجال إدارة المخاطر.
9. الحاجة إلى وجود إطار للتقويم الذاتي المستمر الذي يساعد على الكشف المبكر عن المخاطر وتوفير بيئة آمنة.

تعريف الخطر وإدارة المخاطر

- يعرف الخطر بأنه أي شيء يمكن أن يعوق من مقدرة الجمعية على تحقيق أهدافها، أو هو عبارة عن ربط بين احتمال وقوع حدث والآثار المترتبة على حدوثه والتي تؤدي إلى خسائر، وذلك من خلال المعيارين التاليين:
- الوزن = مدى إمكانية حدوث هذه المخاطر ؟
 - التقدير = مدى أثر هذه المخاطر على الجمعية في حال حدوثها ؟
- الأزمة / المخاطر: مجموعة من الأخطار الكبيرة والمنتالية بحيث تؤثر سلباً على أداء الجمعية، وتؤدي إلى توقفها جزئياً أو كلياً عن تقديم الخدمة.
- إدارة المخاطر: النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة، وبشكل أدق هي عملية تحديد المخاطر التي تواجه الجمعية، وقياسها والسيطرة عليها وتخفيضها.
- تقييم الخطر: عملية تحديد شدة الخطر في إحداث الخسائر واحتمالية حدوثها، وقياس هذه الكميات وتحديد معدل حدوثها، حيث إن المعلومات الإحصائية عن الحوادث السابقة ليست متوافرة دائماً.
- و تعتبر إدارة المخاطر أمراً ضرورياً لاستمرار ونمو الجمعية بما يتوافق مع أهدافها الاستراتيجية، وليس إجراء الغرض منه تجنب المخاطر فقط، وفي حال استخدامه بصورة سليمة فإنه يمكن للجمعية مواصلة أنشطتها بأعلى المعايير حيث أن المخاطر التي تم تحديدها وفهمها والسيطرة عليها بصورة جيدة فإن ما تبقى من المخاطر يصبح أقل حدة.

إدارة المخاطر وعلاقتها بالرقابة الداخلية

تعد إدارة المخاطر جزء هام من نظام الرقابة الداخلية الذي يحتوي على عدد من العناصر التي تساعد الجمعية على تحسين الأداء في كافة الجوانب المالية والإدارية، كما تعتبر إدارة المخاطر ضرورية لعمل الجمعية وليس فقط مجرد مسألة التزام، تتطلب دور نشط أكثر من كونه مجرد ردة فعل، كما تراعي إدارة المخاطر كافة عناصر الرقابة الداخلية، مثل:

- الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات.
- خطط الجمعية وميزانياتها.
- سجلات المخاطر العالية.

لجنة إدارة المخاطر ومهامها

يتم تشكيل لجنة لمراجعة إدارة المخاطر لتولي المهام الآتية:

1. إعداد خطة لإدارة المخاطر بناءً على متطلبات نظام إدارة الجودة وبعد إجراء البحوث والدراسات، تتضمن التعريف بالمخاطر المحتملة ونسبة حدوثها وأثرها على سير العمل، واعتمادها من مجلس إدارة الجمعية.
2. تنفيذ الخطة الخاصة بإدارة المخاطر والرقابة الداخلية المعتمدة من قبل المجلس، التي تؤكد أن المخاطر قد تم تحديدها وتقييمها وإدارتها بطريقة فاعلة، مع ضمان توافر تقييم سنوي للخطط لمراجعة كفاءتها وفعاليتها في إدارة المخاطر.
3. مراقبة المخاطر الكبيرة التي قد تهدد تحقيق الجمعية لأهدافها الاستراتيجية.
4. إعداد تقارير دورية بالمخاطر المحتملة وتقارير سنوية حول مراجعة اللجنة لفعالية إدارة المخاطر بالجمعية وترتيبات الرقابة، ورفعها لمجلس الإدارة.
5. الاستعانة بخدمات الاستشاريين الخارجيين في الجوانب التخصصية لعمليات الجمعية، واستخدام الاختصاصيين من الأطراف الخارجية من أجل تقديم الاستشارات النوعية وعمل التقارير لزيادة موثوقية نظام الرقابة الداخلية.

آلية عمل إدارة المخاطر بالجمعية

1. رصد مجموعة المخاطر التي تواجهها الجمعية.
2. تصنيف مجموعة المخاطر التي تواجهها الجمعية.
3. التعامل المستمر مع هذه المخاطر ومحاولة الحد منها.
4. عقد اجتماعات دورية بين مدير الجمعية والمساعدين لبحث الحالات و محاولة حلها والحد منها.
5. رفع تقارير دورية لمجلس الإدارة للمشاركة في الحد من هذه المخاطر.

مهام ومسؤوليات عامة متعلقة بإدارة المخاطر

1. الموظف: يعنى الموظف في تحديد وتقييم ومراجعة المخاطر، أي في حال معرفته بخطر معين في منطقة عمله؛ يتوجب عليه إلقاء المعلومات حول هذا الخطر لمديره المباشر ومناقشته وتأثيره ووضع السيطرة عليه، واتخاذ الإجراءات الكفيلة للحد من آثاره.
2. مدير القسم: جميع المدراء مسؤولين عن معرفة موظفيهم بأحدث المعلومات حول إدارة المخاطر، وتوضيح المخاطر المعروفة لموظفيهم.

3. متلقي الخدمة: لمتلقي الخدمة دور مهم في إدارة المخاطر من خلال التواصل المجتمعي وذلك بأخذ رأيه واقتراحاته بشكل دوري.
4. المسؤول عن إدارة المخاطر: لكل خطر يتم تحديده يتم تحديد شخص مسؤول عنه، ويكون هذا الشخص يمتلك الصلاحيات والإمكانات لمواجهة هذا الخطر، وبإمكانه اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للسيطرة عليه، وإذا كان المسؤول غير قادر على اتخاذ الإجراء المناسب لإدارة الخطر فلا بد من تعيين مسؤول أعلى منه، كما يجب على المسؤول عن إدارة الخطر أن يوفر ويوثق جميع المعلومات المتعلقة بهذا الخطر، وأن يقوم باستخدام المعلومات السابقة واستحداث معلومات جديدة لمواجهة الخطر بحسب الحاجة.

تقييم المخاطر

تم تحديد احتمالية حدوث الخطر بإحدى الحالات (ضعيف جداً، ضعيف، متوسط، كبير، كبير جداً)، وبين نموذج تقييم المخاطر العلاقة بين احتمالية وقوع الخطر وشدته.

نموذج تقييم المخاطر

مصفوفة معدل المخاطر						
الشدّة					الاحتمال	
كارثية (5)	كبرى (4)	متوسطة (3)	صغرى (2)	غير ملموسة (1)		
5	4	3	2	1	ضعيف جداً (1)	
10	8	6	4	2	ضعيف (2)	
15	12	9	6	3	متوسط (3)	
20	16	12	8	4	كبير (4)	
25	20	15	10	5	كبير جداً (5)	
مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء آخر لا يتطلب اتخاذ إجراء ما لم يكن تصعيد المخاطر ممكناً					مخاطر منخفضة	3 - 1
مقبولة لكن يجب إدارتها بحيث تظل في أدنى مستوى عملي منطقي يمكن البدء في النشاط بشرط الإدارة والتعديل					مخاطر متوسطة	6 - 4
عالية بشكل غير مقبول يجب تعديل النشاط ليتضمن خطأ وإجراءات علاجية، وأن يكون خاضعاً للتقييم					مخاطر كبرى	12 - 8
عالية للغاية بشكل غير مقبول يجب ألا يتواصل النشاط في ظل الظروف السائد					مخاطر بليغة	25 - 15

يبين الشكل أدناه مصفوفة تحليل المخاطر للاستعانة بها عند وضع الخطط التنفيذية للتعامل مع المخاطر

تحليل عناصر القوة مقابل الضعف والفرص مقابل المخاطر

تحليل (SWOT)		
عوامل خارجية	عوامل داخلية	
	نقاط القوة (S)	نقاط الضعف (W)
الفرص (O)	ما هي نقاط القوة المساعدة على الاستفادة من الفرص؟	ما هي الفرص المساعدة على التخلص من نقاط الضعف؟
المخاطر (T)	ما هي نقاط القوة المساعدة على تجنب المخاطر؟	كيف تستطيع تقليل نقاط الضعف وتجنب اجتماعها مع المخاطر

تعريفات مرتبطة بنماذج تحليل العوامل

الوزن = مدى التأكد من وجود هذه القوة للجمعية ؟ التقدير = كيف تستفيد الجمعية من هذه القوة ؟	نقاط القوة
الوزن = مدى التأكد من وجود هذا الضعف في الجمعية ؟ التقدير = مدى أثر هذا الضعف على الجمعية ؟	نقاط الضعف
الوزن = مدى احتمال تحقق هذه الفرص للجمعية ؟ التقدير = مدى إمكانية استفادة الجمعية من هذه الفرص في حال تحققها ؟	الفرص
الوزن = مدى إمكانية حدوث هذه المخاطر ؟ التقدير = مدى أثر هذه المخاطر على الجمعية في حال حدوثها ؟	المخاطر

الآثار التي يحدثها كل خطر (تأثير الخطر):

1. تم تحديد مدى تأثير الخطر بإحدى الحالات (مخاطر منخفضة - مخاطر متوسطة - مخاطر كبرى - مخاطر بليغة).
2. يتم الأخذ بعين الاعتبار شمولية تأثير الخطر أثناء عملية تقييمه، وتحديد عدد متلقي الخدمة المتأثرين به سلبياً، ويتم إعطاء أهمية خاصة للتأثيرات السلبية التي لا يمكن معالجتها.
3. يتم الأخذ بعين الاعتبار القيمة المترتبة على وقوع الخطر وتكاليف تصحيحه عند تقييم احتمالية تأثير الخطر في النواحي المالية، كما يجب التركيز على المخاطر ذات التأثير الكبير لتمكين الجمعية من إدارة مواردها بشكل جيد.

المخاطر التي تواجه جمعية أسر التوحد الخيرية

الخطر في الجمعية يؤثر على إمكانية تنفيذ برامجها ومشاريعها مما يحول دون بناء خطة ممكنة لتحقيق أهداف الجمعية، وتتلخص مجموعة المخاطر في الآتي:

- مخاطر مالية: غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو الاشتباه بذلك، عدم وجود مصدر دخل ثابت لبناء وتنفيذ البرامج والمشاريع، التقلبات التي قد تواجه الميزانية نتيجة عدم تقدير الموازنة بشكل دقيق، والاستغناء عن الموظفين لقلة الموارد.
- مخاطر معرفية وإدارية: تهديدات تواجه الجمعية في نقص المهارات الإدارية والحاسوبية لدى الكوادر البشرية وعدم استقرار الموظفين نتيجة عدم كفاءتهم.

- مخاطر صحية: تهديدات تواجه الجمعية من إصابات العمل والتهديدات البيئية والصحية كالأضرار المعدية والأوبئة العالمية وغيرها.
- مخاطر أعطال فنية: تهديدات تواجه شبكة الحاسوب وأمن معلومات الجمعية وسريتها.
- مخاطر توعوية / إعلامية: تهديدات تتعلق بعدم تزويد المعنيين بالمعلومات الكافية بدقة تامة.
- مخاطر قانونية: تهديدات تواجه الجمعية بتدني مستوى الوعي والمعرفة بالتشريعات الناظمة لعمل الجمعية، وعدم معرفة كيفية تطبيق نصوصها.
- مخاطر الكوارث الطبيعية والحرائق: تهديدات طبيعية وغير طبيعية قد تواجه الجمعية تتسبب في تدمير المباني وإتلاف الوثائق والبيانات وتعريض حياة الأفراد للخطر.

درجة احتمال حدوث المخاطر التي تواجه الجمعية وتأثيرها والمسؤولية تجاهها

م	الخطر	نوعه	وصفه	تقييمه		المسؤول عن إدارته
				التأثير	الاحتمالية	
1	غسل الأموال أو الاشتباه بذلك	مالي	عمليات مالية مشبوهة وغير شرعية يمكن تمريرها من خلال الجمعية	ضعيف	قوي	الإدارة المالية
2	تمويل الإرهاب أو الاشتباه بذلك		استغلال الجمعية في تمويل عمليات إرهابية أو تمريره من خلال الجمعية			
3	التقلبات التي قد تواجه الميزانية		تقدير الميزانية بشكل غير دقيق مما يتسبب في عجز أو فائض غير محسوب			
4	نقص الكادر الوظيفي	إداري	نقص عدد الموظفين لظروفهم الطارئة أو لعدم شغل الوظائف	متوسط	قوي	إدارة الجمعية
5	تقادم برامج التشغيل	فني	انتهاء مدة استخدام برامج العمل	متوسط	قوي	الدعم الفني
6	تعطل الأجهزة		توقف عمل بعض أجهزة الحاسب وتلفها			
7	فيروسات الحاسب		تضرر أجهزة الحاسب نتيجة انتشار الفيروسات عبر الاتصال بالإنترنت			
8	أمن المعلومات		اختراق وتلف معلومات العمل عبر الإنترنت			
9	انقطاع الإنترنت		انقطاع خدمة الإنترنت			
10	إصابات العمل	صحي	حدوث إصابات صحية للموظفين	متوسط	متوسط	إدارة الجمعية
11	الحريق	فني	وجود حريق في أحد مرافق الجمعية	ضعيف	قوي	إدارة الجمعية
12	الإتلاف والسرقات	مالي وعيني	التعدي بالسوء على ممتلكات الجمعية أو الكوادر	متوسط	متوسط	الإدارة المالية

1. التحكم في المخاطر: أي تحديد الطرق التي تستخدمها الجمعية لتقليل احتمال الخطر وآثاره، ورسد مبلغ ضمن موازنة الجمعية للتعامل مع المخاطر من خلال:
 - نقل الخطر: وهو تحويل الخطر إلى جهات أخرى، مثل تحويل العمل أو جزء منه إلى جهة أخرى لتقوم بتنفيذه.
 - تقبل الخطر: إن اتخاذ إجراءات فعالة للحد من الخطر تكون محدودة في بعض الحالات كما أن تكلفة اتخاذ هذه الإجراءات قد تكون عالية أو مكلفة، وفي هذه الحالة يكون الإجراء الإداري المطلوب هو تقبل الخطر من خلال مراقبته والتأكد من أن تأثيره لن يتغير إلى الأسوأ.
 - معالجة الخطر: معظم حالات الخطر ستكون ضمن هذه الفئة، حيث يتم احتواء الخطر من خلال اتخاذ إجراءات تصحيحية للتعامل معه أو للحد منه.
 - إنهاء الخطر: حيث يتم اتخاذ بعض الإجراءات التي تزيل الخطر بشكل جذري، مثل استخدام طرق مختلفة لتنفيذ العمل، أو تكنولوجيا مختلفة، والتي تجعل الخطر غير موجود.
2. المراقبة والمتابعة الدورية لاكتشاف مصادر الخطر الجديدة، أو فشل التحكم في المخاطر السابقة.
3. مراجعة قائمة المخاطر بشكل دوري وتحديد التطور في إدارة المخاطر بطرق مختلفة، منها:
 - تكرارية حدوث الخطر.
 - مدى التغير في قائمة المخاطر.
 - مدى فعالية الإجراءات الوقائية المتبعة ونجاحها في الحد من الخطر.
 - مدى مشاركة الموظفين في تحديد قائمة المخاطر.
 - مدى تحديث قائمة المخاطر من حيث ظهور مخاطر جديدة، وإنهاء مخاطر سابقة.

1. اعتماد سياسة إدارة المخاطر الخاصة بالجمعية.
2. تحديد الطريقة المثلى للتعاطي مع المخاطر أو مستوى التعرض لها في الجمعية.
3. الموافقة على القرارات الهامة التي قد تؤثر على أداء الجمعية في مجال إدارة المخاطر.
4. اعتماد تقرير لجنة المراجعة لفعالية إدارة المخاطر بالجمعية وذلك بناء على المعلومات المقدمة من قبلها.

الفصل الخامس عشر: سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات لجمعية أسر التوحد على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي وموظفي ومتطوعي الجمعية 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 ومعالجة ذلك بشكل مناسب، كما يجب على كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها. وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أية أخطار أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول ولا ينطوي على أي مسؤولية.

نطاق سريان سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء، ويمكن أيضا لأي من أصحاب المصلحة من مستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أية أخطار أو مخالفات.

المخالفات

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

1. السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة - الفساد - سوء التصرف).
2. سوء التصرف المالي (بما في ذلك إدعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام الأشياء القيمة، عمليات غسل 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 أيا كان نوعها.
6. عدم الالتزام بالسياسات وأنظمة 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. انتهاك قواعد السلوك المهني والسلوك غير الأخلاقي.
12. سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.
13. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك، وتضمن السياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية أو التعرض للأذى أو لأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أية مخالفة، شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباه صادقة ومعقولة، ولا يهيم إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ. من أجل حماية المصلحة الشخصية للمُبلِّغ، فإن هذه السياسة تضمن عدم الكشف عن هويته عند عدم رغبته في ذلك، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك، وسيتم بذل كل جهد ممكن ومناسب للمحافظة على كتمان وسرية هوية مقدم البلاغ عن أي مخالفة. ولكن في حالات معينة، يتوجب للتعامل مع أي بلاغ أن يتم الكشف عن هوية مقدم البلاغ، ومنها على سبيل المثال ضرورة كشف الهوية أمام أي محكمة مختصة. كذلك يتوجب على مقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر، ويتوجب عليه أيضا عدم إجراء أي تحقيق بنفسه حول البلاغ.

إجراءات الإبلاغ عن مخالفة

1. يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.
2. يجب على مقدم البلاغ أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية، على الرغم من أنه لا يطلب منه إثبات صحة البلاغ.
3. يجب على مقدم البلاغ أن يقدمه خطياً (وفق النموذج الموضح أدناه) عن طريق البريد الإلكتروني: (info@saf.org.sa).

معالجة البلاغ

- يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص الإبلاغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها. إذ قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي. ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:
1. يقوم المسؤول المخول من الجمعية عند استلام البلاغات بإطلاع 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 المسؤول المخول من الجمعية للتحقيق في البلاغ وإصدار التوصية المناسبة.
 6. يجب على المسؤول المخول من الجمعية الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ.
 7. يرفع المسؤول المخول من الجمعية توصياته إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
 8. يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات وقانون العمل الساري المفعول.

9. يتم 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 آخر.
10. تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.

ملحق: نموذج إبلاغ عن مخالفة

معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بالكشف عن هويته)	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
	معلومات صندوق البريد
معلومات مرتكب المخالفة	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
معلومات الشهود - إن وجدوا - (وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حالة وجود أكثر من شاهد)	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
التفاصيل	
	طبيعة ونوع المخالفة
	تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها
	مكان حدوث المخالفة
	بيانات أو مستندات تثبت ارتكاب المخالفة
	أسماء أشخاص آخرين اشتركوا في المخالفة
	أي معلومات أو تفاصيل أخرى
	التوقيع
	تاريخ تقديم البلاغ

الفصل السادس عشر: سياسة تعارض المصالح

تحتزم الجمعية خصوصية كل شخص يعمل لصالحها، وتعد ما يقوم به من تصرفاتٍ خارج إطار العمل ليس من اهتمامها، إلا أن الجمعية ترى أن المصالح الشخصية لمن يعمل لصالحها أثناء ممارسة أي أنشطة اجتماعية، أو مالية، أو غيرها، قد تتداخل بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع موضعيته أو ولائه للجمعية؛ مما قد ينشأ معه تعارض في المصالح. وتؤمن الجمعية بقيمتها ومبادئها المتمثلة في النزاهة والعمل الجماعي والعناية والمبادرة والإنجاز، وتأتي سياسة تعارض المصالح الصادرة عن الجمعية؛ لتعزيز تلك القيم وحمايتها تفادياً لتأثيرها على المصلحة الشخصية/ العائلية/ المهنية لأي شخصٍ يعمل لصالح الجمعية، أو أن يحصل من خلال تلك المصالح على مكاسب على حساب الجمعية.

نطاق سريان سياسة تعارض المصالح والغرض من إعدادها

1. مع عدم الإخلال بما جاء في التشريعات والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية التي تحكم تعارض المصالح، ونظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للجمعية، تأتي هذه السياسة استكمالاً لها، دون أن تحل محلها.
2. تُطبق هذه السياسة على كل شخص يعمل لصالح الجمعية، ويشمل ذلك أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة وأعضاء اللجان ومديري الجمعية التنفيذيين، وجميع موظفيها ومتطوعيها.
3. يشمل تعارض المصالح كل ما يتعلق بالأشخاص أنفسهم المذكورين في الفقرة السابقة ومصالح أي شخص آخر تكون لهم علاقة شخصية بهم (الزوجة، الأبناء، الوالدين، الأشقاء، غيرهم من أفراد العائلة).
4. تُعد هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من الوثائق التي تربط الجمعية بالأشخاص العاملين لصالحها سواء كانت تلك الوثائق قرارات تعيين أو عقود عمل.
5. تُضمن الجمعية العقود التي تبرمها مع استشارييها الخارجيين أو غيرهم، نصوصاً تنظم تعارض المصالح بما يتفق مع أحكام هذه السياسة.
6. تهدف هذه السياسة إلى حماية الجمعية وسمعتها ومن يعمل لصالحها من أي أشكال تعارض المصالح السلبية التي قد تنشأ بسبب عدم الإفصاح.

مسئوليات وصلاحيات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الخاصة بسياسة تنظيم تعارض المصالح

1. إدارة تعارض المصالح أحد الاختصاصات الرئيسة لمجلس الإدارة.
2. يجوز للمجلس تكوين لجان محددة أو تكليف أحد لجانته المنبثقة من المجلس للنظر في المسائل التي من المحتمل أن تنطوي على تعارض مصالح مع مراعاة متطلبات استقلالية تلك اللجان.
3. لا يكون الشخص في حالة تعارض مصالح إلا إذا قرر مجلس إدارة الجمعية فيما يخص تعاملات الجمعية مع الغير أو تعاملات أعضاء المجلس وكبار التنفيذيين في الجمعية أن الحالة تنضوي على تعارض مصالح، وتكون صلاحية القرار مع المسؤول التنفيذي بخصوص باقي موظفي الجمعية.

4. يجوز لمجلس الإدارة وفقاً لسلطته التقديرية أن يقرر - بشأن كل حالة على حدة - الاعفاء من المسؤولية عند تعارض المصالح الذي قد ينشأ عرضاً من حين لآخر في سياق نشاطات الشخص وقراراته المعتادة، أو الذي قد ينشأ في سياق عمله مع الجمعية، سواء ما يتعلق بمصالح مالية أو بمصالح تعيقة عن القيام بواجبه في التصرف على أكمل وجه بما يتوافق مع مصالح الجمعية.
5. عندما يقرر مجلس الإدارة أن الحالة تعارض مصالح، يلتزم صاحب المصلحة المتعارضة بتصحيح وضعه وجميع الإجراءات التي يقرها مجلس الإدارة وإتباع الاجراءات المنظمة لذلك.
6. لمجلس إدارة الجمعية صلاحية إيقاع الجزاءات على مخالفي هذه السياسة، ورفع القضايا الجنائية والحقوقية للمطالبة بالأضرار التي قد تنجم عن عدم التزام جميع ذوي العلاقة بها.
7. مجلس الإدارة هو المخول في تفسير أحكام هذه السياسة على ألا يتعارض ذلك مع الانظمة السارية واللائحة الأساسية للجمعية وأنظمة الجهات المشرفة.
8. يعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة، ويبلغ جميع موظفي الجمعية وتكون نافذة من تاريخ الإبلاغ.
9. يتولى مجلس الإدارة التأكد من تنفيذ هذه السياسة والعمل بموجبها وإجراء التعديلات اللازمة عليها.

حالات تعارض المصالح

- لا يعني وجود مصالح لشخص يعمل لمصالح الجمعية في أي نشاط يتعلق سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بالجمعية، قيام تعارض في المصالح بين الطرفين، ولكن قد ينشأ تعارض المصالح عندما يطلب ممن يعمل لمصالح 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 بالتصرف 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 انتهاكٍ للسرية، وإساءةٍ لاستعمال الثقة، وتحقيقٍ لمكاسب شخصية، وزعزعةٍ للولاء للجمعية، وتشمل حالات ومواقف تعارض المصالح -على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي:
1. ينشأ تعارض المصالح مثلاً في حالة أن عضو مجلس الإدارة أو عضو لجنة أو موظف مشارك بأي نشاط، وله مصلحة شخصية أو تنظيمية أو مهنية قد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على موضوعية قرارات ذلك الشخص وعلى قدراته في تأدية 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 موقعة ومشاركته في إدارة شؤون الجمعية.
 3. قد ينشأ التعارض في المصالح من خلال الاستفادة المادية من خلال الدخول في معاملات مادية بالبيع/ الشراء/ التأجير للجمعية.
 4. قد ينشأ التعارض في المصالح من خلال تعيين الأبناء أو الأقرباء في الوظائف أو توقيع عقود معهم.
 5. ارتباط من يعمل لمصالح 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 يُظهِرَ 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 أيّ مصالح أخرى.

الالتزامات

على كل من يعمل لصالح الجمعية أن يلتزم بالآتي:

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 مادي أو معنوي هو أو أي من أهله أو معارفه من خلال أداء عمله مع الجمعية.
4. تجنب المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤدي لتعارض مصالح أو توجي 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 هن 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 والمسؤولين التنفيذيين وغيرهم من الموظفين والمتطوعين التقيد التام بالإفصاح للجمعية عن الحالات التالية، حيثما انطبق، والحصول على موافقتها في كل حالة، حيثما اقتضت الحاجة، سواء انطوت على تعارض فعلي أو محتمل للمصالح أم لا:

1. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الإفصاح عن أية وظائف يشغلونها، أو ارتباط شخصي لهم مع جمعية أو مؤسسة خارجية، سواء كانت داخل المملكة أم خارجها.
2. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الإفصاح عن أية حصص ملكية لهم في المؤسسات الربحية.
3. يتعين على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الإفصاح عن أية وظيفة أو مصلحة مالية أو حصة ملكية تخص أي من أفراد أسرهم (الوالدان والزوجة/الزوج والأبناء/البنات) في أية جمعيات أو مؤسسات ربحية تتعامل مع الجمعية أو تسعى للتعامل معها.

4. يتعين على كل أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين التنفيذي وغيرهم من الموظفين والمتطوعين الإفصاح للجمعية والحصول على موافقتها على أية حالة يمكن أن تنطوي على تعارض محذور 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. يعرض التقصير في الإفصاح عن هذه المصالح والحصول على موافقة الجمعية عليها المسؤول التنفيذي وغيره من الموظفين والمتطوعين للإجراءات التأديبية طبقاً لنظام العمل والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية واللائحة الأساسية في الجمعية.

تقارير تعارض المصالح

1. تودع جميع نماذج إفصاح أعضاء مجلس الإدارة لدى المسؤول المعني في الجمعية.
 2. تودع جميع نماذج إفصاح موظفي أو متطوعي الجمعية لدى إدارة كل فرع.
 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. تصدر 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.
- حيث إنّ هذه السياسة تُعد جزءاً لا يتجزأ من الوثائق التي تربط الجمعية بالأشخاص العاملين لصالحها، فإنه لا يجوز مخالفة أحكامها والالتزامات الواردة بها.

تعهد وإقرار

الاسم	المنصب

أقر وأتعهد بأنني قد اطّلت على سياسة تعارض المصالح الخاصة بجمعية أسر التوحد، وبناء عليه أوافق وأقر وألتزم بما فيها وأتعهد بعدم الحصول على أي مكاسب أو أرباح شخصية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مستفيداً من موقعي في الجمعية، كما أتعهد بعدم استخدام أي معلومات تخص الجمعية أو أصولها أو مواردها لأغراض شخصية أو استغلالها في أي منفعة أخرى.

التاريخ	الموافق	التوقيع

هل تملك أي مصلحة مالية في أي جمعية أو مؤسسة ربحية تتعامل مع الجمعية؟
هل يملك أي فرد من أفراد عائلتك أي مصلحة مالية في أي جمعية أو مؤسسة ربحية تتعامل مع الجمعية؟

في حال الإجابة بنعم على أي من الأسئلة السابقة، فإنه يجب عليك الإفصاح عن التفاصيل الخاصة بتملك أي عمل تجاري أو وجود مصلحة مالية في أي أعمال تجارية من قبلك أو من قبل أي من أفراد عائلتك، على النحو الآتي:

المصلحة المالية الإجمالية (%)	هل ترتبط الشركة بعلاقة عمل مع الجمعية	هل حصلت على موافقة الجمعية	تاريخ الإصدار بالميلادي			تاريخ الإصدار بالهجري			رقم السجل أو رخصة العمل	المدينة	نوع النشاط	اسم النشاط
			السنة	الشهر	اليوم	السنة	الشهر	اليوم				

هل تتقلد منصباً (مثل منصب عضو في مجلس إدارة أو لجنة أو أي جهة أخرى)، أو تشارك في أعمال أو أنشطة أو لديك عضوية لدى أي جهة أخرى غير الجمعية؟

هل يتقلد أي من أفراد أسرتك (الوالدان/ الزوجة/ الزوجات/ الزوج/ الأبناء والبنات) منصباً (مثل منصب عضو في مجلس إدارة أو لجنة أو أي جهة أخرى)، أو يشارك في أعمال أو أنشطة أو لديك عضوية لدى أي جهة أخرى غير الجمعية؟

في حال الإجابة بنعم على أي من الأسئلة السابقة، فإنه يجب عليك الإفصاح عن التفاصيل الخاصة بشغل أي منصب و/أو المشاركة في أي أعمال خارجية (مع شركاء الجمعية، الحكومية أو القطاع الخاص) من قبلك أو من قبل أي من أفراد عائلتك.

هل تحصل على مكاسب مالية نظير توليك هذا المنصب؟	المنصب	صاحب المنصب	هل حصلت على موافقة الجمعية؟	هل ترتبط الجهة بعلاقة عمل مع الجمعية؟	المدينة	نوع الجهة	اسم الجهة

هل قدمت لك أو لأي أحد من أفراد عائلتك هدية أو أكثر من جهة خارج الجمعية ولها صلة حالية أو مستقبلية بالجمعية سواء قبلتها أم لم تقبلها؟

في حالة الإجابة بنعم على السؤال السابق، فإنه يجب عليك الإفصاح عن تفاصيل الهدية عند قبولها من قبلك أو من قبل أي من أفراد عائلتك.

اسم مقدم الهدية	الجهة	تاريخ الإصدار بالميلادي			تاريخ الإصدار بالهجري			هل ترتبط الجهة بعلاقة عمل مع الجمعية	نوع الهدية	قيمة الهدية تقديرياً
		السنة	الشهر	اليوم	السنة	الشهر	اليوم			

أقر أنا الموقع أدناه أنا جميع المعلومات أعلاه محدثة وصحيحة ومتماشية مع سياسة تعارض المصالح المعتمدة من الجمعية.

الاسم	المسمى الوظيفي
التاريخ	التوقيع

الفصل السابع عشر: سياسة إدارة المتطوعين

الغرض من سياسة إدارة المتطوعين

تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين فيها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

نطاق سريان سياسة إدارة المتطوعين

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك، وتطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

آلية إدارة المتطوعين

أولاً: التسجيل في منصة التطوع

تعتمد الجمعية بشكل أساسي على قاعدة البيانات التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (منصة العمل التطوعي) لإدارة المتطوعين، الأمر الذي يشجع الراغبين في التطوع على التسجيل مباشرة في المنصة وتعبئة بياناته.

ثانياً: التطوع في الجمعية

1. تطرح الجمعية الفرص التطوعية الخاصة بها في منصة العمل التطوعي، وتحدد كافة البيانات التي يتطلبها العمل (المسمى الوظيفي التطوعي - المهام الموكلة - فترة التطوع - ساعات العمل التطوعي - القيمة التقديرية لمقابل التطوع المادي - رقم التواصل الشخص المفوض بالمنصة من الجمعية).
2. يتم تقديم طلب المتطوع إلكترونياً عبر المنصة، مع إمكانية التواصل هاتفياً للاستفسار.
3. عند مباشرة فترة التطوع في الجمعية يتم توقيع المتطوع على كل من (عقد التطوع - الميثاق الأخلاقي للمتطوع - وثيقة الحفاظ على سرية المعلومات)، كما يتم تسجيل حضوره وانصرافه من قبل المسؤول المباشر عنه في الجمعية.
4. بعد انتهاء فترة التطوع يتم احتساب الساعات التطوعية على منصة العمل التطوعي.

1. التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
2. اطلاعه بطريقة مهنية وواضحة على بيئة العمل في الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
3. مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
4. إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
5. تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
6. عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال -على سبيل المثال لا الحصر:-
 - تذاكر سفر.
 - مصروفات نثرية.

1. الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة التي تحددها الجمعية.
2. التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد، وأداء جميع المهام الموكلة وفقاً لتعليمات الإدارة وبحسب ما تقتضيه المصلحة العامة للعمل.
3. عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
4. عدم استغلال موقعه كمتطوع في الجمعية لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.
5. الالتزام بحسن السلوك والأخلاق مع صاحب العمل وعملاءه، واحترام الرؤساء والزملاء والامتثال لأوامرهم والتعاون معهم فيما يحقق المصلحة العامة للعمل.
6. المحافظة على الممتلكات العامة وممتلكات الجمعية الموضوعة تحت تصرفه أو التي تكون في عهده، وعدم استخدامها في الأغراض الشخصية وخارج نطاق العمل، كما يجب تسليم جميع ما في عهده عند انتهاء عقد التطوع.
7. الالتزام بإثبات الحضور والانصراف بحسب الطريقة التي تحددها الجمعية، والتنسيق مع المدير المباشر وموظف الموارد البشرية في حال حدوث أمر طارئ يستدعي (التأخير / الاستئذان / الغياب).
8. الحفاظ على خصوصية معلومات العمل وبياناته وعدم إفشاء أو تسريب أو تداول أو نشر أو بيع أسرار الجمعية أو أعمالها أو عملياتها أو عملائها بشكل مباشر أو غير مباشر، والالتزام بما تشمله اتفاقية سرية المعلومات الموقع عليها من قبل المتطوع، ويسري حكم هذه المادة حتى بعد انتهاء عقد التطوع.

الفصل الثامن عشر: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تعريف المستفيد

تعريف المستفيد ؛ هو ذوي اضطراب طيف التوحد المسجل بالجمعية، و أفراد أسرته.

حقوق مستفيدي الجمعية

حق المستفيد في الحصول على الخدمة

1. يحق للمستفيد استلام بطاقة انتسابه لدى الجمعية.
2. يحق للمستفيد الحصول على كافة خدمات وبرامج الجمعية المرخص لها بتقديمها من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية دون أي تمييز عنصري أو فئوي، على أن يتم استحقاق الدعم المادي والعيني وفق المعايير المعتمدة في الجمعية.
3. على الجمعية سرعة التجاوب مع استفسارات واستعلامات المستفيدين.

حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة

على الجمعية أن تنشر جميع المعلومات المتعلقة بتقديم خدماتها وبرامجها عبر منصاتها الإلكترونية وفي منافذ تقديم الخدمة، حيث تشمل الآتي:

- تفاصيل المعلومات المطلوب توفيرها عند تسجيل مستفيد [البيانات الشخصية للمستفيد وأسرته، التشخيص وتاريخ التشخيص]، وتفاصيل مستندات التسجيل [الهوية الوطنية وكرت العائلة للسعوديين وإقامة سارية المفعول لغير السعوديين، نسخة طبق الأصل من شهادة الميلاد، تقرير طبي معتمد من وزارة الصحة يثبت التشخيص بالتوحد، تقرير طبي للمستفيد أو أسرته في حال وجود إعاقات أو أمراض أخرى].
- التعريف بالجمعية وكافة الخدمات والبرامج التي يتم تقديمها للمستفيد.
- بيانات التواصل المختلفة مع الجمعية.
- وضع خارطة الطريق لكل أسرة بعد التسجيل وفق احتياجاتها وتسليمها لهم ومتابعة سيرها.

حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة الخدمة

- تلتزم الجمعية بضمان جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين، من خلال:
- التعدد في طرق الاستفادة من الخدمات المقدمة بشكل مباشر.
 - إتاحة تتبع المستفيد لمسار تقديم الخدمة المطلوبة.
 - وضع معايير محددة لقياس جودة الخدمة، ورفع مستوى الخدمات والبرامج بناءً على نتائج هذه القياسات.

حق المستفيد في احترام خصوصية وسرية معلوماته

1. يجب على الجمعية المحافظة على سرية جميع معلومات المستفيدين، واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها أو الاطلاع عليها، أو إفشاءها، أو نشرها، أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف الأنظمة.
2. للمستفيد حق القبول والرفض في الظهور الإعلامي عبر منصات الجمعية المختلفة والتي من الممكن تداولها إعلامياً.

حق المستفيد في معالجة شكاواه

1. تعبئة نموذج الشكاوى المعتمد من الجمعية عند مواجهة أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة من الأشخاص والجهات، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (30) يوماً من تاريخ نشوئها.
2. يجب على الجمعية اتباع إجراءات معالجة الشكاوى (بحسب سياسة الجودة)، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى (15) يوم من تاريخ تقديمها.

واجبات مستفيدي الجمعية

1. تحري المصادقية عند تقديم المعلومات والمستندات المطلوبة للتسجيل في الجمعية والحصول على خدماتها، وإبلاغ الجمعية بأي تغيير يحدث على الفور.
2. حضور كافة برامج وأنشطة الجمعية العامة التي تم قبولها من المستفيد أو الاعتذار مقدماً بعدم الرغبة في الحضور.
3. الالتزام بحضور كافة البرامج المتخصصة التي تم قبولها من المستفيد، وفي حال عدم الالتزام سيتم استبعاده من البرنامج ومن ترشيحات البرامج الأخرى.
4. الالتزام بحسن المظهر عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية داخل وخارج المقر.
5. عدم جمع التبرعات أو تقاضي المبالغ المادية بشكل مباشر أو غير مباشر باسم الجمعية.
6. عدم التحدث باسم الجمعية أو نيابة عنها في المناسبات والإعلام بكافة وسائله إلا بإذن كتابي منها.
7. عدم مساس المستفيد بسمعة الجمعية عبر الوسائل المختلفة بغير وجه حق، وفي حال عدم الالتزام سيتم اتخاذ الإجراء القانوني اللازم.

-ملحق-
نموذج تقديم شكوى

بيانات المشتكى		
رقم المستفيد	اسم المستفيد الرباعي	
وسائل الاتصال	صلة قرابة المتقدم للشكوى للمستفيد	
رقم الهاتف	<input type="checkbox"/> أم <input type="checkbox"/> أب <input type="checkbox"/> أخت <input type="checkbox"/> أخ	
البريد الإلكتروني		
بيانات المشتكى عليه		
الدور	اسم (الشخص / الجهة) المتظلم منها	
<input type="checkbox"/> عميل <input type="checkbox"/> مستفيد <input type="checkbox"/> موظف		
تفاصيل الشكوى		
	موضوع الشكوى	
	نص الشكوى	
	التوقيع	التاريخ

* ملاحظة: يرجى إرفاق الأدلة والبراهين التي تثبت صحة التظلم/ الشكوى ليتم النظر فيها.

صاحب الصلاحية		
	الاسم	
	المنصب	
	الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى	
	التوقيع	التاريخ

الفصل التاسع عشر: سياسة جمع التبرعات

الالتزام بلوائح جمع التبرعات

على جامعي التبرعات الالتزام بأحكام لائحة جمع التبرعات الصادرة من مجلس الوزراء برقم 547 بتاريخ 30/03/1396 هـ، وعدم الانخراط في أي نشاطات تتعارض مع الالتزامات القانونية التي يعملون فيها أو يعملون لمصلحتها وأن يمنعوا حدوث أي نوع من أنواع المخالفات أو التجاوزات سواء أكانت جنائية أو سوء استخدام لنشاطاتهم المهنية.

حقوق المتبرع العامة

تتوضح الحقوق الأساسية للمتبرع؛ لضمان أن يكون المتبرع والتبرع تبعاً لأهداف الجمعية، وتشمل حقوقه الآتي:

1. الحفاظ على سرية بيانات المتبرع وتقدير رغباته.
2. يتم قبول التبرع إذا كان اختيارياً من قبل المتبرع، وينسجم مع أهداف الجمعية.
3. تزويد المتبرع بجميع المعلومات المتعلقة بكيفية التصرف في التبرعات.
4. يصرف التبرع في الوجهة أو الغاية التي يرغبها المتبرع إذا نص على ذلك.

خصوصية بيانات المتبرع والمستفيد

على جامعي التبرعات في كافة الأوقات ما يلي:

1. احترام خصوصية المستفيد والإفصاح عن المعلومات الصحيحة والتي تحفظ كرامته.
2. احترام قوانين حماية المعلومات.
3. عدم تسريب أو استخدام المعلومات الخاصة بالمانحين التي تم جمعها من قبل الجمعية، إلا في أغراضها.

أنواع التبرعات وتسجيلها محاسبياً

تقبل الجمعية التبرعات والتي يمكن تصنيفها من حيث النوع إلى: تبرعات نقدية، تبرعات عينية (أغذية وأجهزة وأثاث وملابس وما يتم تحديده من الجمعية)، خدمات يمكن تقييمها. وتصنف التبرعات من حيث المصدر إلى: متبرعون أفراد، مؤسسات مانحة، جهات حكومية، شركات خاصة، متطوعون. وتصنف من حيث التقييم إلى: تبرعات غير مقيدة، تبرعات مقيدة مع تحديد نوع التقييم. ويجب تقييم كل التبرعات الغير مالية من تبرعات عينية أو خدمات حسب جداول تعدها لجنة متخصصة وتسجل في القيود المحاسبية عند الجمع أو اكتمال الخدمة وما يتم التصرف فيه بالبيع فيسجل بقيمة البيع، وتستخدم مراكز التكلفة لإصدار التقارير التحليلية للتبرعات.

تقارير جمع التبرعات

تلتزم الجمعية بأن تكون تقاريرها عن جمع التبرعات منسجمة مع الدليل المحاسبي الموحد ومعايير السلامة المالية ومعايير المحاسبة السعودية أو الدولية وأن تصدر تقارير دورية عن عائد ومصروفات جمع التبرعات وكيف تم تحديدها.

حقوق المانحين

من حق المانح أن يعلم عن رسالة ورؤية وأهداف الجمعية وأعضاء مجلس إدارتها والقائمين على الأعمال التنفيذية فيها وهي منشورة على الموقع، كما له الحق في كيفية استخدام المنحة كما هو متفق عليه وأن يتلقى إجابات سريعة عن أي أسئلة متعلقة باستخدام المنحة.

استخدام التبرعات المقيدة

يجب تحديد التبرعات المقيد صرفها فيما تم تقييدها عليها كما يجب استخدام تبرعات زكاة المال والكفارات والصدقات العامة وصدقة الفطر في مصارفها الشرعية المحددة وأن تكون القيود المحاسبية في حسابات محددة للجمع والصرف بنفس اسم الغرض المقيد له.

استخدام المنحة الغير مقيدة

يحق للجمعية استخدام نسبة من التبرعات غير المقيدة، يحددها مجلس الإدارة وتراقبها الوزارة لتغطية مصاريفها التشغيلية.

السلامة القانونية للمتبرع

يحق للجمعية التأكد من السلامة القانونية للمتبرع والمبلغ المتبرع به؛ وذلك لحماية الجمعية من أي مخاطر محتملة كما يحق للجمعية رفض المنحة أو التبرع في حال وجود أي عوامل من شأنها الإضرار بالجمعية.

المدفوعات والتعويضات لجامع التبرعات

على جامعي التبرعات تقديم خدماتهم على أساس راتب شهري أو برسوم محددة وألا يقبل جامعي التبرعات أي نوع من العطايا أو الامتيازات عندما يتفاوضون لاتخاذ قرارات نيابة عن الجمعية.

حملات جمع التبرعات

لا يسمح للجمعية إقامة حملة جمع التبرعات إلا بعد الحصول على التصاريح النظامية المطلوبة، ولا يسمح بأي حال من الأحوال فتح حسابات لهذا الغرض باسم أي شخص مهما كان مركزه.

توزيع الإعانات الحكومية والتبرعات التي تصل للأمانة العامة

يقوم الأمين بتحديد مجالات استخدام الإعانات الحكومية والتبرعات التي تصل للأمانة العامة لدعم الفروع المحتاجة دعم مالي، وإلى خدمات المستفيدين التي تحتاج الدعم.

الفصل العشرون: سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

تعد سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب أحد الركائز الأساسية التي اتخذتها الجمعية في مجال الرقابة المالية وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/31) بتاريخ 11 / 05 / 1433هـ، ولائحته التنفيذية وجميع التعديلات اللاحقة ليتوافق مع هذه السياسة.

نطاق سريان سياسة لاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

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

البيان

مؤشرات قد تدل ارتباطاً بعمليات غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب:

1. إبداء العميل اهتماماً غير عادي بشأن الالتزام لمتطلبات مكافحة غسل الأموال أو جرائم تمويل الإرهاب، وبخاصة المتعلقة بهويته ونوع عمله.
2. رفض العميل تقديم بيانات عنه أو توضيح مصدر أمواله وأصوله الأخرى.
3. رغبة العميل في المشاركة في صفقات غير واضحة من حيث غرضها القانوني أو الاقتصادي أو عدم انسجامها مع استراتيجية الاستثمار المعلنة.
4. محاولة العميل تزويد الجمعية بمعلومات غير صحيحة أو مضللة تتعلق بهويته و/أو مصدر أمواله.
5. علم الجمعية بتورط العميل في أنشطة غسل أموال أو جرائم تمويل إرهاب، أو أي مخالفات جنائية أو تنظيمية.
6. إبداء العميل عدم الاهتمام بالمخاطر والعمولات أو أي مصاريف أخرى.
7. اشتباه الجمعية في أن العميل وكيل للعمل نيابة عن موكل مجهول، وتردده وامتناعه بدون أسباب منطقية، في إعطاء معلومات عن ذلك الشخص أو الجهة .
8. صعوبة تقديم العميل وصف لطبيعة عمله أو عدم معرفته بأنشطته بشكل عام.
9. قيام العميل باستثمار طويل الأجل يتبعه بعد مدة وجيزة طلب تصفية الوضع الاستثماري وتحويل العائد من الحساب.
10. وجود اختلاف كبير بين أنشطة العميل والممارسات العادية.
11. طلب العميل من الجمعية تحويل الأموال المستحقة له لطرف آخر ومحاولة عدم تزويد الجمعية بأي معلومات عن الجهة والمحول إليها.
12. محاولة العميل تغيير صفقة أو إلغائها بعد تبليغه بمتطلبات تدقيق المعلومات أو حفظ السجلات من الجمعية.
13. طلب العميل إنهاء إجراءات صفقة يستخدم فيها أقل قدر ممكن من المستندات.
14. علم الجمعية أن الأموال أو الممتلكات إيراد من مصادر غير مشروعة.
15. عدم تناسب قيمة أو تكرار التبرعات والعمليات مع المعلومات المتوفرة عن المشتبه به ونشاطه ودخله ونمط حياته وسلوكه.
16. انتماء العميل لمنظمة غير معروفة أو معروفة بنشاط محظور.
17. ظهور علامات البذخ والرفاهية على العميل وعائلته بشكل مبالغ فيه وبما لا يتناسب مع وضعه الاقتصادي (خاصة إذا كان بشكل مفاجئ).

- 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.
- على الإدارة المالية نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.
- تحرص الجمعية حال التعاقد مع المتعاونين على التأكد من اتباعهم والتزامهم بكافة قواعد (مكافحة غسل الأموال) و(جرائم تمويل الإرهاب).

الفصل الواحد والعشرون: إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

تعد سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب أحد الركائز الأساسية التي اتخذتها الجمعية في مجال الرقابة المالية وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/31) بتاريخ 11/05/1433هـ، ولائحته التنفيذية وجميع التعديلات اللاحقة ليتوافق مع هذه السياسة.

نطاق سريان سياسة لاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب

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

البيان

طرق 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 المكافحة.
4. رفع كفاءة القنوات المستخدمة للمكافحة وتحسين جودة التعرف على العملاء وإجراءات العناية الواجبة.
5. توفير الأدوات اللازمة التي تساعد على رفع جودة وفعالية 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 مميزاتهما للتقليل من استخدام النقد في المصروفات.
8. التعرف على المستفيد الحقيقي ذو الصلة الطبيعية أو الاعتبارية في التبادل المالي.
9. السعي بإيجاد عمليات ربط إلكتروني مع الجهات ذات العلاقة للمساهمة في التأكد من هوية الأشخاص والمبالغ المشتبه بها.

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.
- على الإدارة المالية نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.
- تحرص الجمعية حال التعاقد مع المتعاونين على التأكد من اتباعهم والتزامهم بكافة قواعد (مكافحة غسل الأموال) و(جرائم تمويل الإرهاب).

الفصل الثاني والعشرون: سياسة إدارة طلبات العضوية

تحدد هذه السياسة آلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية، وهي على النحو الآتي:

آلية التقديم بطلب الحصول على العضوية

يتم التقديم بطلبات العضوية في الجمعية، من خلال الآتي:

تعبئة استمارة طلب العضوية الورقية أو عبر الموقع الإلكتروني ([جمعية أسر التوحد - العضوية \(saf.org.sa\)](http://saf.org.sa)).

شروط العضوية

تتوضح شروط العضوية شروط الالتحاق بعضوية جمعية أسر التوحد الخيرية على النحو الآتي:

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. أن يكون قد أتم الثامنة عشرة من عمره.
3. أن يكون كامل الأهلية المعتبرة شرعاً.
4. أن يكون غير محكوم عليه بإدانة في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة (ما لم يكن قد رد إليه اعتباره).
5. أن يكون قد سدد الحد الأدنى للاشتراك السنوي.

فقدان العضوية

يتم فقدان العضوية في الحالات التالية:

1. الوفاة.
2. الانسحاب من الجمعية بطلب كتابي.
3. إذا ألحق بالجمعية أضراراً سواء كانت مادية أو معنوية عن عمد، ويعود تقدير ذلك لمجلس الإدارة.
4. إذا تأخر عن تسديد الاشتراك لمدة ستة أشهر من بداية السنة المالية للجمعية بعد إخطاره على عنوانه المدون لديها وفيما عدا الحالتين (1،2).

يلتزم عضو الجمعية (العامل، المنتسب) بما يلي

ما يجب على العضو العامل

1. دفع اشتراك سنوي في الجمعية بمقدار 1000 ريال.
2. التعاون مع الجمعية ومنسوبيها لتحقيق الأهداف.
3. الالتزام بقرارات الجمعية العمومية.

ما يجب على العضو المنتسب

1. دفع اشتراك سنوي في الجمعية بمقدار 500 ريال.
2. التعاون مع الجمعية ومنسوبيها لتحقيق الأهداف.
3. الالتزام بقرارات الجمعية العمومية.