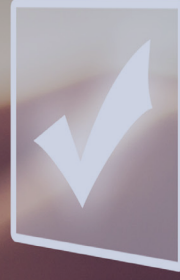




مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية
SULAIMAN BIN ABDUL AZIZ AL RAJHI CHARITABLE FOUNDATION

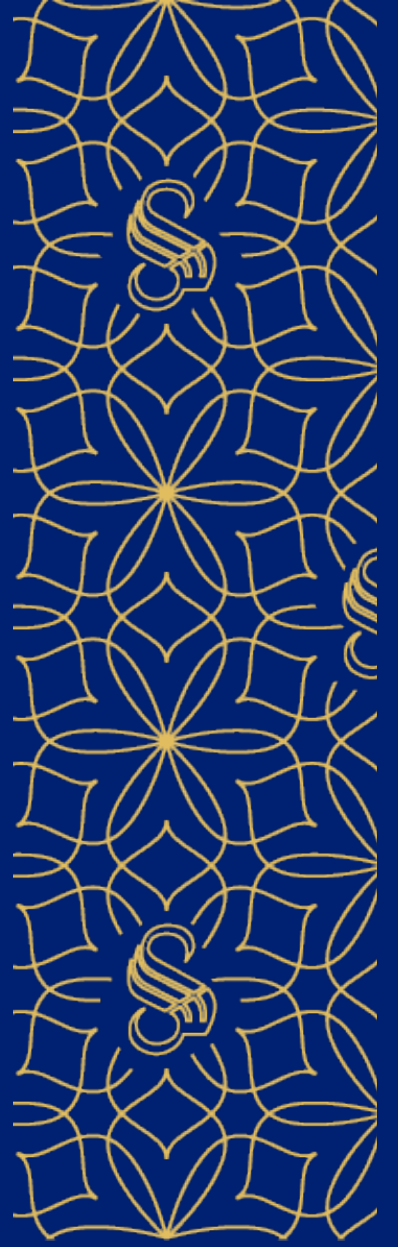


دليل خدمات المانحين

بمؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية
لعام 2019

أحد منتجات مبادرة مركز خدمات المانحين
بمؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية

٢٠١٩ - ١٤٤٠



تمهيد:

الحمد لله، والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً إلى يوم الدين، أما بعد:

مع تطور المجتمعات وتعدد أساليب إدارتها لشؤونها برز الاهتمام بالقطاع التنموي والذي أصبح من المكونات الأساسية في إدارة المجتمعات ومن مكونات هذا القطاع المنح المقدمة لمكونات القطاع الثالث لضمان استمرارها واستدامة عطاءها، وبطبيعة الحال حتى تضمن هذه الاستدامة لابد من عناية خاصة بالمانحين وتحقيق رغباتهم ومراعاة ميولهم وتنفيذ ما يصدر عنهم من قرارات.

لذلك اهتمت أنظمة العمل الخيري بتخصيص مواد قانونية تراعي ميول المانحين وضمانة استقلال قراراتهم وتحقيق مبتغاهم من منحهم المقدم للمجتمع.

ويعتبر المنح بأشكاله وأنواعه في القطاع الغير ربحي هاجساً عند جميع مكونات القطاع من حيث أساليب الحصول عليه أو ضبطه أو تحقيق متطلباته، وهذا ما رأيته في تتبع بعض الممارسات في بعض الدول المتقدمة من عناية خاصة بالمانحين من ناحية تعددت المؤسسات التي تخدمهم والرابطات التي تجمعهم إيماناً من المجتمع بأهمية هذا المكون الرئيس.

وباعتبار أن مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية من أولى المؤسسات المانحة التي تم إنشائه بالمملكة العربية السعودية ولها فروع ممتدة في مناطق المملكة العربية السعودية مما يؤهلها لخدمة المانحين، وهذا ما استهدفته المؤسسة في خطتها الاستراتيجية 2019 2021 عبر إطلاقها لمبادرة مركز خدمات المانحين والذي سيكون بإذن الله في يوم من الأيام مرجعاً للمانحين.

وبين يديكم أحد منتجات هذه المبادرة وهو دليل خدمات المانحين في العام 2019.

تعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية - أينما وردت في هذا الدليل - المعاني المبينة أمام كل منها:

- **المؤسسة:** مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية.
- **المبادرة:** مبادرة خدمة المانحين بمؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية.
- **المستهدف:** من يرغب الاستفادة من خدمات المبادرة أو حصل على أي منها ضمن الفئات المستهدفة المذكورة بالدليل.
- **الخدمة/الخدمات:** كل نفع يحصل عليه المستهدف من المبادرة وفق قائمة الخدمات المعتمدة.
- **إدارة الفروع:** الموظفون العاملون في إدارة الفروع بالمؤسسة، بالمركز الرئيسي.
- **إدارة الشراكات والكيانات:** الموظفون العاملون في إدارة الشراكات بالمؤسسة، بالمركز الرئيسي.
- **الشراكة:** علاقة طوعية بين طرفين أو أكثر لتحقيق أهداف محددة ومخرجات واضحة.
- **الجهات الحكومية:** كل وزارة أو إدارة أو هيئة أو مجلس أو وحدة إدارية تكون ميزانيتها ضمن الميزانية العامة للدولة أو ملحقة بها.
- **القطاع الخاص:** الكيانات الهادفة للربح.
- **الجمعيات الأهلية:** كل كيان ذا تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو هدف حدده نظام الجمعيات الأهلية في المملكة العربية السعودية.
- **المؤسسات الأهلية:** أي كيان مانح مستمر لمدة معينة أو غير معينة، يؤسسه شخص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، غير هادف للربح، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص، ويعتمد على ما يخصصه المؤسس أو المؤسسون من أموال أو أوقاف، أو هبات أو وصايا.
- **المركز الرئيسي:** المقر الرئيسي للمؤسسة ويقع في مدينة الرياض.
- **فروع المؤسسة:** فروع المؤسسة المنتشرة في مناطق المملكة العربية السعودية.
- **النماذج:** النماذج المرفقة والتي يتم استخدامها كمتطلب أثناء تقديم الخدمة.

ما هي خدمة المانحين:

خدمة تقدمها المؤسسة عبر فروعها لإفادة الجهات والأفراد الراغبين في تعظيم أثر المنح من خلال مجموعة من الخدمات الاستشارية والتنفيذية.

أهداف خدمة المانحين:

1. تعظيم أثر المنح المقدم للجهات والجمعيات الأهلية.
2. المساهمة في تحقيق مستهدفات برنامج التحول الوطني 2020
3. تحقيق التكامل والتعاون بين المانحين ومؤسساتهم
4. تعزيز دور القطاع الثالث في تنمية المجتمع
5. المساهمة في التغلب على الظروف الاقتصادية وحل القضايا المجتمعية.
6. دراسة وإبراز الممارسات الناجحة في مجال المنح
7. تفعيل نقل الخبرة والتجربة بين المانحين، وتوطين المعرفة
8. الاسهام في تجويد المنح وأدواته وإجراءاته
9. تعزيز العمل التطوعي وتمكين الموارد البشرية

الفئة المستهدفة:

- الجهات الحكومية
- المؤسسات الأهلية
- أقسام المسؤولية المجتمعية بالقطاع الخاص
- الأوقاف
- البنوك التنموية
- الصناديق: (الوقفية، الحكومية، الأهلية، العائلية، المالية)
- الكيانات التابعة لأوقاف الشيخ سليمان الراجحي
- التجار الأفراد

التزاماتنا:

تقدر المؤسسة ما يقدمه المستهدفون من أعمال جليلة للمجتمع لذلك نلتزم معهم بعدة التزامات منها:

1. نقدم لهم الخدمة بكل تواضع واحترام
2. نتعامل بموضوعية وحيادية ووضوح مع طلباتهم المتنوعة
3. نلتزم في تعاملنا مع معلومات المستهدفين بكل خصوصية
4. نحرص على تقديم الرأي والمشورة والخدمات بما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بين الطرفين
5. نؤكد على مراعاة خصوصية المستهدف النهائي وعدم استخدامه لأغراض ترويجية
6. نلتزم بالمرونة خلال مراحل تقديم الخدمات

ضوابط خدمة المانحين:

ضوابط الخدمة:

1. أن تكون ضمن قائمة الخدمات المعتمدة.
2. أن يكون نطاق عمل الخدمة داخل المملكة العربية السعودية
3. خلو منتجات الخدمة أو مخرجاتها من المخالفات الشرعية أو النظامية
4. أن يتم مسبقاً تحديد تكاليف الخدمة إن وجدت
5. وجود وثيقة عمل لتقديم الخدمة موقعة بين الطرفين

ضوابط المستهدف:

1. أن يكون المستهدف ضمن الفئات المستهدفة للمبادرة
2. أن يكون للمستهدف صفة نظامية داخل المملكة سارية المفعول

سياسات خدمة المانحين:

سياسة الخدمة:

- ◀ كل مستهدف متميز وله خصوصية
- ◀ ننظر للمستهدفين بأنهم شركاء إستراتيجيين دائمين
- ◀ ندعم المستهدفين فنياً ونعقد ورش عمل ودورات تدريبية حين يتطلب الأمر
- ◀ نركزنا على مساعدة المستهدف لتحقيق أهدافه الاستراتيجية
- ◀ نحقق للمستهدف تنفيذ خدماته بالاستفادة من فروعنا التي تغطي مناطق المملكة العربية السعودية.
- ◀ نقيم كل خدمة حال الانتهاء منها

سياسة الجودة:

نسعى لتكون الخدمات ممثلة مبدأ الجودة الشاملة في خدمة المستهدف، ولذا نسعى للآتي:

ضمان الجودة مع الاحتواء والتفاهم من خلال:

- التميز:** تقديم خدمة توفر متطلبات المستهدف وفق أفضل الممارسات.
- سرعة تقديم الخدمة:** بحيث تقدم لخدمة المطلوبة في وقت مناسب.
- التعامل مع المستهدفين:** تعزيز قدرة منسوبي المؤسسة على التعامل مع المستهدفين.

2-1 رضا المستهدف وخدمته:

1. تعمل خدمة المانحين بمؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي على تطوير عملية خدمة المستهدفين بشكل دوري كي يحصلوا على تجربة متميزة وخدمات أفضل.
2. خدمة مستهدفين بشكل سريع ودقيق
3. نوفر دعماً فنياً مناسباً لحل المشكلات عند حدوثها

2-2 التواصل:

نتيح للمستهدف التواصل أو الشكوى، أو طلب المعلومات، أو تقديم الاقتراحات للمبادرة عبر كافة قنوات التواصل.

كما نستقبل طلبات المستهدفين عبر عدة قنوات ونلتزم بالرد على طالب الخدمة خلال يوم عمل بالترحيب باستقبال طلبه، ويتواصل معه المختص بالمبادرة خلال ثلاثة أيام عمل.

2-3 توافر المعلومات:

1. يستطيع المستهدف طلب المعلومات التي يحتاجها بأقصر وأسرع الطرق
2. تتيح المبادرة بيانات الخدمات مفتوحة بحيث يمكن للمستهدفين اختيار الخدمة الأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم

2-4 الموضوعية: جميع الطلبات المقدمة يتم النظر إليها بشكل موضوعي من خلال نموذج معياري

2-5 التطوير الدائم: نقيم الاقتراحات والشكاوى والأفكار الواردة من المستهدفين بكل عناية ونستخدمها كمصدر رئيس للعمل على التطوير الدائم.

سياسة أسعار الخدمات:

1. نقدم الخدمات في مرحلتنا الأولى بدون مقابل للخدمات التي تنفذ بغير تكاليف مباشرة
 2. في حال وجود تكاليف مباشرة نقدم عرضا بكافة تكاليف الخدمات المباشرة التي تتطلبها الخدمات.
 3. تشمل التكاليف المباشرة تقديم الخدمة الآتي:
 - الخبراء الذين يستقطبهم المؤسسة من خارج المؤسسة لخدمة العميل
 - النقل والمواصلات
 - السكن والتغذية
 - إيجار مقر
 - الرسوم الحكومية للتعاملات التي تتطلب ذلك
 - رسوم إدارية للخدمات التي تتطلب إيداع مبالغ في حسابات المؤسسة لصالح العميل او تعامل مع أطراف خارج المنطقة التي يقع بها فرع المؤسسة
 - أي رسوم أخرى تتطلبها الخدمات
- وسيكون هناك حوكمة خاصة لاستقبال الأموال في المرحلة الثالثة من مراحل المبادرة.

سياسة إغلاق الخدمة:

التقرير الختامي: يلزم إعداد تقرير ختامي لأي خدمة مكتملة نقدمها ويتضمن التقرير العناصر الآتية:

- ملخص الخدمة المقدمة
- تقييم الخدمة
- ميزانية الخدمة
- مدى مناسبة توثيق التجربة

توثيق التجربة والدروس المستفادة

1. يحدد مدير الفرع مدى مناسبة توثيق التجربة لأي طلب خدمة.
2. تقوم المؤسسة بتوثيق الخدمات المطلوب توثيقها؛ بتوثيق كافة مراحل الخدمة للمستهدف وتقييم الدروس المستفادة من تنفيذها، ويتم ذلك بوسائل منها:
 - توثيق السجلات والملفات الخاصة بالخدمة.
 - التوثيق الإعلامي للخدمة.
 - إعداد تقارير دراسات الحالة.
 - ويتم إعداد تقرير خاص عن ذلك وفق نموذج (توثيق التجربة والدروس المستفادة).

سياسة الاعتذار عن تقديم الخدمة:

تلتزم المؤسسة بتوضيح أسباب الاعتذار عن تقديم الخدمة عبر أحد موظفيها.

المسؤولية القانونية والحماية الفكرية:

- تلتزم المؤسسة بالمحافظة على الحقوق الفكرية للمستهدفين.
- يضمن عقد الخدمة تسجيل الملكية الفكرية لكافة المنتجات الناشئة عن العقد بما يثبت حق المؤسسة وحق المستهدف تفصيلياً في العقد.

الاستثناءات:

- طلبات المنح المباشر.
- المهام التي تتطلب تنفيذاً خارج المملكة العربية السعودية
- الجهات والأفراد الذين ليس لهم تمثيل نظامي داخل المملكة
- الخدمة خارج الدليل

خدمة المانحين وضوابطها:

مسارات خدمة المانحين:

1. خدمات الموارد البشرية
2. خدمات المنح الإثرائي
3. الخدمات المساندة
4. إدارة المنح
5. التنسيق والتسويق التنموي
6. الخدمات الاستشارية والمالية

مجالات خدمة المانحين:

1. **مجال خدمات المنح المعرفي:** توفير قاعدة بيانات عن الجهات غير الربحية تتضمن معلومات كاملة عن كل جهة وتكون مصدراً موحداً يمكن المؤسسات المانحة من الحصول على المعلومات التي تحتاجها بأسرع وقت وبالصيغة المناسبة، كما يقلل، في الوقت نفسه، الجهد الذي تحتاجه الجهات غير الربحية لإعداد نماذج البيانات الخاصة بكل جهة مانحة.

2. **مجال الخدمات التنفيذية والمساندة:** دعم إنشاء المؤسسات الخاصة وتقديم المساعدة القانونية والإدارية لها ومساعدتها في بناء آليات ومسارات المنح وإجراءاته وأدلتها.

3. **مجال خدمات الاستشارات:** تقديم الاستشارات المتخصصة في مجال إدارة المنح والمساعدة على تطوير مساراته وآلياته وإجراءاته في المؤسسات المانحة

أنواع الخدمات:

يقدم المبادرة مجموعة من الخدمات تتمحور في الآتي:

النوع	الوصف
خدمات مباشرة	قصيرة و سريعة و غير مكلفة ماليا
خدمات نوعية	طويلة يقوم بها موظفو الفرع و غير مكلفه ماليا مباشر
خدمات استراتيجية	قصيرة أو طويلة مكلفة ماليا

آليات عمل خدمة المانحين:

تنظر المؤسسة لهذه المرحلة بشيء من الاهتمام وذلك لأهمية هذه المبادرة وحاجة القطاع لها، بالإضافة لإيمان المؤسسة بالتمكين المتدرج للمبادرة وتهيئة فروع المؤسسة لتطبيق المبادرة لذلك ستكون تطبيق المبادرة في هذه المرحلة حسب الآتي:

آليات عامة:

1. تتولى إدارة الفروع الإشراف على تفعيل المبادرة
2. تتولى إدارة الفروع إعداد ادلة الخدمات التي تقدم وإجراءاتها ونماذجها وتأهيل الفروع عليها
3. يتولى المقر الرئيس بتدشين خدمات المبادرة عبر فعالية عامة
4. يتم تطبيق الخدمات التي سيرد سردها في فقرة الخدمات.
5. يتم تخصيص مبلغ مالي من ضمن المبادرات الاستراتيجية لتفعيل هذه المبادرة
6. يحق للفروع تسخير إمكانيات الفرع المالية والخدمية لإنجاح هذه المبادرة
7. تفوض الفروع بإقامة الفعاليات والنشاطات لتسويق خدمات المبادرة
8. اعتماد آلية استقبال طلبات الخدمات وكيفية إدارتها

خدمة المانحين ومساراتها ووصفها وروابطها

المرحلة الأولى

إيماناً بأهمية وجود مبادرة تختص بخدمة المانحين ومن خلال تطوير خبرات المؤسسة وكوادرها للمساهمة في إدارة المنح وآلياتها، تم العمل على تحليل وضع المانحين وفهم التحديات التي تواجههم في المملكة، تم تصميم عدد من الخدمات المتنوعة وهي كالتالي:

مجال الخدمات المعرفية:

مسار الخدمة	اسم الخدمة	وصف الخدمة	روابطها	نوع الخدمة
خدمات الموارد البشرية	ترشيح الكوادر البشرية المميزة	ترشيح الكوادر البشرية للعمل في الجهات المستفيدة	1. أن يكون الطلب واضح ومحدد 2. تنفيذها خلال مدة لا تزيد عن 30 أيام	مباشرة
	اقتراح و توفير متطوعين	ترشيح الكوادر البشرية للتطوع في الجهات المستفيدة	1. أن تكون الفرصة التطوعية واضحة ومحددة 2. تنفيذها خلال مدة لا تزيد عن 30 أيام 3. أن تكون الفرصة التطوعية في مجال العمل الخيري التخصصي	مباشرة
المنح الإثرائية	قاعدة بيانات الجهات الخيرية	مشاركة المانحين ببيانات الجهات الخيرية وتقييمها	1. أن تكون الجهة الخيرية مسجلة في نظام المنح 2. لطلب تقييم الجهة يجب أن تكون الجهة الخيرية معتمدة في نظام المنح وسبق دعمها 3. تنفيذها خلال مدة لا تزيد عن خمسة أيام	مباشرة
	توفير الأدلة و المنتجات الإثرائية	إتاحة الاستفادة من المنتجات الإدارية والإثرائية المتوفرة لدى المؤسسة	1. منتجات متاح نشرها 2. الالتزام بحقوق الملكية الفكرية	مباشرة

مجال الخدمات التنفيذية والمساندة:

نوع الخدمة	ضوابطها	وصف الخدمة	اسم الخدمة	مسار الخدمة
مباشرة	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم تصور زمني لفترة الاستفادة 2. الأولوية لبرامج وأنشطة المؤسسة 3. أن يكون النشاط في العمل الخيري 4. ألا تزيد مدة الاستفادة أكثر من 6 أشهر 	<ol style="list-style-type: none"> 1. أتاحة الاستفادة من مقرات المؤسسة بشكل مؤقت 	أتاحة الاستفادة من مقرات المؤسسة	الخدمات المساندة
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدم توفر فرع للمانح في المنطقة 2. التمثيل يكون ضمن المناطق الإدارية للفروع 3. المصاريف المالية الناتجة عن التمثيل تحمل على المستفيد 	<ol style="list-style-type: none"> 1. القيام بمهام وأدوار المانح في المناطق 	تمثيل الجهة في المناطق	
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. الأولوية لبرامج وأنشطة المؤسسة 2. أن يكون النشاط في العمل الخيري 3. لا تتحمل المؤسسة أي مصاريف مالية 	<ol style="list-style-type: none"> 1. أتاحة الاستفادة من الخدمات المساندة (إدارية إعلامية_ فنية) 	توفير الخدمات المساندة في المناطق	
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. أتاحة أمكانية تطبيق سياسة المؤسسة 2. تنفيذها خلال مدة لا تزيد عن خمسة أيام 3. الحد الأدنى للمنحة 20 ألف ريال 4. لا يتم زيارة الجهة 	<ol style="list-style-type: none"> 1. دراسة مشروع في جوانبه المالية والإدارية والتوصية بالمنح أو عدمه 	دراسة طلب منحة	إدارة المنح
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. أتاحة أمكانية تطبيق سياسة المؤسسة 2. الحد الأدنى للمنحة 50 ألف ريال 	<ol style="list-style-type: none"> 1. الإشراف على تنفيذ المشاريع الممنوحة أو جزء منها والتأكد من تحقيق مستهدفاتها 	إدارة-متابعة- المنحة	
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. أن تكون الجهات رسمية 2. وجود تقرير محاسب قانوني وحساب بنكي للجهة. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. دراسة وتقييم الجهات الخيرية القائمة والمتعثرة وفق ضوابط المؤسسة لتقييم الجمعيات الخيرية 	تقييم الجهات الخيرية	
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. وجود شراكة مع أحد الجهات الحكومية المختصة 2. وجود رغبة لدى المانح 	<ol style="list-style-type: none"> 1. عرض وتسهيل إيجابيات العمل المؤسسي على المانحين 	استقطاب و تحفيز المانحين	التنسيق والتسويق التنموي
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. مجال المشروع وفق مجالات المنح في المؤسسة 2. مبلغ المشروع المستهدف أكثر من 100 ألف ريال 3. لا تدخل المؤسسة في منح المشروع 	<ol style="list-style-type: none"> 1. اقتراح المانحين المحتملين والتوفيق بينهم للوصول إلى شراكة بينهم 	تنسيق الشراكات بين المانحين بدون المشاركة	
مباشرة	<ol style="list-style-type: none"> 1. اجتياز ضوابط ومعايير تقييم الجهة والمشروع 2. أن لا يكون مضى على تقديم المشروع سنة 	<ol style="list-style-type: none"> 1. إتاحة المشاريع المدروسة من المؤسسة وقابلة للمنح 	توفير مشروعات جاهزة للمنح	
نوعية	<ol style="list-style-type: none"> 1. تطبيق سياسة المنح المؤسسة 2. لا يوجد لها حد أدنى 	<ol style="list-style-type: none"> 1. إتاحة المشاركة في المشاريع ممنوحة من المؤسسة جزئياً 	توفير مشروعات جاهزة ممنوحة جزئياً من المؤسسة	
مباشرة	<ol style="list-style-type: none"> 1. أن تكون الجهة رسمية 2. حصول الجهة على الحد الأدنى من ضوابط الجهات 3. حصول المشروع على الحد الأدنى من معايير الجهات 	<ol style="list-style-type: none"> 1. تسويق مشاريع نوعية مميزة لجهات خيرية مميزة 	تسويق مشاريع الجهات الخيرية على المانحين	

مجال الخدمات الاستشارية:

نوع الخدمة	ضوابطها	وصف الخدمة	اسم الخدمة	مسار الخدمة
نوعية	1. أن تكون الاستشارة تخصصية في المجالات: (المالية أو إدارية أو تقنية) 2. أن تكون الاستشارة في العمل الخيري 3. لا تتحمل المؤسسة أي مصاريف مالية	(تقديم استشارات إدارية وفنية متخصصة في مجال المنح (مالياً وإدارياً وتقنياً)	تقديم استشارات إدارية وفنية (متخصصة)	الخدمات الاستشارية و المالية

تم بحمد الله





مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية
SULAIMAN BIN ABDUL AZIZ AL RAJHI CHARITABLE FOUNDATION

