



الوثيقة الشاملة

إدارة المكاتب التعريفية

الاصدار الثالث 2022م



3.....	وثيقة الدليل
3.....	الشامل
3.....	الإدارة:إدارة
3.....	المكاتب التعريفية
4.....	المقدمة
7.....	السياسات
10.....	اللائحة التنفيذية
14.....	توصيف مهام الموظفين بالمكاتب التعريفية
19.....	1.فتح المكاتب التعريفية
19.....	تصنيف المكاتب التعريفية
22.....	2.فتح
22.....	المكاتب التعريفية
22.....	معايير فتح
22.....	المكاتب التعريفية
28.....	2.فتح
28.....	المكاتب التعريفية
28.....	معايير اختيار وتعيين موظفين للمكاتب التعريفية
33.....	4.فتح
33.....	المكاتب التعريفية
33.....	اساسيات ومحتويات المكتب التعريفي
36.....	5. سياسة وضع المستهدفات البيعية بالمكاتب التعريفية
39.....	6. سياسة التبرع
39.....	في المكاتب
39.....	التعريفية
39.....	(ضوابط و آليات)
42.....	7. سياسة التبرع
42.....	في المكاتب التعريفية
42.....	(طرق وخطوات)
45.....	8. سياسة التبرع
45.....	في المكاتب
45.....	التعريفية
47.....	9. أحكام عامة
47.....	متعلقة بالتبرع
47.....	في المكاتب
47.....	التعريفية
49.....	عمليات الإدارة

وثيقة الدليل الشامل الإدارة: إدارة المكاتب التعريفية

إعداد:

إداري إدارة المكاتب التعريفية

تاريخ الإصدار

2022 / 05 / 29 م

الرقم

003

المقدمة

المقدمة:

تمثل هذه الوثيقة القواعد والضوابط التي تتبعها جمعية زمزم في أقسام المكاتب التعريفية مثل: دور المكاتب التعريفية وسياسة اختيار موقع المكتب التعريفي، واستنجاهه وطريقة العمل، باختيار و نشر أفضل الوسائل الاعلانية والمستدامة ، وتتولى إدارة المكاتب التعريفية في الجمعية تطبيق هذه السياسات باعتبارها جزءا أساسيا من هيكل الجمعية لا يختلف عن أقسام الجمعية الأخرى، يتم العمل بالمكاتب التعريفية بجميع الحملات التسويقية المعتمدة من قبل المدير العام في قطاع التسويق ، ويتم التعريف بالبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية بصفة عامة سواء الحملات الدائمة أو الموسمية والحملات التسويقية بصفة خاصة عن طريق مطبوعات و بروشورات و استاندات من إدارة التسويق بالجمعية.

الهدف من الوثيقة

توضيح كافة السياسات واللوائح وإجراءات ونماذج العمل التي تقوم بها إدارة التبرعات العامة للقيام بكافة أعمالها وهو ما يساهم في استدامة أعمال الجمعية .وأهمها الاطلاع من قبل منسوبي إدارة المكاتب التعريفية على هذه الوثيقة للالتزام بها والعمل بما جاء فيها.

النطاق:

- 1- تطبق هذه الوثيقة على كافة عمليات إدارة المكاتب التعريفية.
- 2- تطبق على كافة منسوبي إدارة المكاتب التعريفية.

المستفيدون:

- منسوبو إدارة المكاتب التعريفية.
- جميع شرائح المجتمع.

الارتباط:

- ترتبط هذه الوثيقة بوثائق إدارات قطاع التسويق وكذلك وثيقة الخطة الاستراتيجية ووثيقة الخطة التشغيلية وكذلك وثيقة الشروة البشرية ووثيقة الحوافز.
- إدارات قطاع التسويق.
- الإدارة التنفيذية للجمعية.
- جميع إدارات وأقسام الجمعية.
- جميع فروع الجمعية.
- وثيقة الخطة الاستراتيجية.
- وثيقة الخطة التشغيلية.

التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها: (مثل ذلك)

الجمعية	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.
الإدارة	إدارة المكاتب التعريفية.
السياسات	الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة.
اللائحة	هي بيان تفصيلي للسياسات.
دورية مراجعة الوثيقة	كل سنة ميلادية (هي فترة مراجعة وثيقة الإدارة).
السنة	هي السنة الميلادية.
المستهدفات	هي النتائج المراد الوصول إليها خلال فترة زمنية محددة.
التبرع	تقديم الدعم المادي أو العيني للجمعية وبرامجها ضمن الأنظمة والسياسات المعمول بها في المملكة العربية السعودية واللوائح الداخلية للجمعية.
المكاتب التعريفية	هي المكاتب المنتشرة في منطقة مكة المكرمة (أحياء مكة والطائف وجدة والمنطقة المركزية) وكذلك الأكشاك المتواجدة في المراكز التجارية وغيرها (لتعريف الناس ببرامج وخدمات الجمعية وتقديم بعض خدمات لتعزيز الصحة.
الحملة التسويقية	مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى ترويج وبيع منتج أو خدمة ما، مدروسة ومتكاملة تبنى أهم الوسائل الإعلانية التقليدية والحديثة للتسويق لبرامج الجمعية في فترة زمنية محددة، أو موسم معين.
خدمة الداعمين	الاهتمام بالداعمين وخدمتهم بما يحقق ولائهم للجمعية، ومعرفة أرائهم واحتياجاتهم ورغباتهم من خال الفروع والمكاتب التعريفية في الجمعية، وتلبية متطلباتهم حسب اللوائح والأنظمة المعمول بها.
منهجية Guest	برنامج يعنى بكيفية خدمة الداعمين في مجال البيع واستقبالهم والترحيب بهم وتلبية رغباتهم.

السياسات

ت	نص السياسة	أداة تنفيذها
1	دليل إجراءات ومعايير فتح المكاتب التعريفية	إدارة المكاتب التعريفية
2	معايير وضع المستهدفات المالية بالمكاتب التعريفية	إدارة المكاتب التعريفية
3	التبرع في المكاتب التعريفية (ضوابط وآليات)	إدارة المكاتب التعريفية

المرجعية الإدارية:

مشرف قطاع التسويق

الهدف الرئيسي للإدارة:

- تحقيق مستهدفات قطاع التسويق، لدعم برامج وخدمات الجمعية.
- تعريف المجتمع ببرامج ومشاريع الجمعية، والمشاركة في تعزيز صحة المجتمع مع الجهة ذات الاختصاص من قبل الجمعية.
- تيسير إشراك المحسنين وأهل الخير منهم في خدمة مجتمعهم.

مشرف قطاع التسويق

إدارة المكاتب
التعريفية

دورية التحديث:

سنوي	*	نصف سنوي	
كل خمس سنوات		كل سنتين	

التحديثات:

نوع التعديل	تاريخه	الهدف منه	المسؤول عنه	جهة الاعتماد
تحويل مسمى إدارة التبرعات العامة إلى إدارة المكاتب التعريفية.	مع تحديث الوثيقة	تثبيت وتطابق المسمى بناءً على الهيكل التنظيمي للجمعية	مدير الإدارة	المدير العام
حذف قسم التبرع العام من الوثيقة بالكامل ونقله إلى إدارة الموارد الإلكترونية، وتعديل جميع الإجراءات والخطوات والسياسات المتعلقة بها	مع تحديث الوثيقة	تثبيت وتطابق المسمى بناءً على الهيكل التنظيمي للجمعية	مدير الإدارة	المدير العام
التحديث في الإجراءات والخطوات الخاصة بفتح المكاتب التعريفية وما يتعلق بها من إجراءات العقود وتجهيز المواقع	نهاية كل سنة ميلادية	التناغم مع سياسات وأهداف الجمعية	مدير الإدارة	المدير العام
التحديث في الإجراءات والخطوات الخاصة بما يتعلق بتعيين الموظفين الرسميين والمتعاونين.	نهاية كل سنة ميلادية	التناغم مع سياسات وأهداف الجمعية	مدير الإدارة	المدير العام
التحديث في الإجراءات والخطوات الخاصة بما يتعلق بتدريب الموظفين.	نهاية كل سنة ميلادية	التناغم مع سياسات وأهداف الجمعية	مدير الإدارة	المدير العام

اللائحة التنفيذية

أولاً: مقدمة:

مع بدء تأسيس جمعية زمزم؛ تم البدء في افتتاح مكاتب فرعية تساعد في تعريف المجتمع ببرامج وخدمات الجمعية، وتساهم في تخفيف معاناة الداعمين من مشقة الوصول إلى الإدارة الرئيسية؛ لذا تم افتتاح هذه المكاتب في شوارع وأحياء منطقة مكة المكرمة. -تم تأسيس هذه الإدارة في مطلع عام 2016م الموافق 01 ربيع الثاني من عام 1437هـ، بعد تغيير مسمى الهيكل الخاص بتنمية الموارد والتبرعات والمساهمات المجتمعية والتسويق، إلى قطاع التسويق وتنمية الموارد والتبرعات، وفي عام 2021م تم تحديث مسمى القطاع إلى قطاع التسويق

- وإدارة المكاتب التعريفية هي إدارة تعنى بتنظيم وترتيب مكاتبها المنتشرة في منطقة مكة المكرمة؛ (جدة - مكة المكرمة- الطائف-القنفذة) والبالغة أكثر من 38 مكتبا، لتعريف المجتمع ببرامج ونشاطات وخدمات الجمعية للمرضى الفقراء المحتاجين في منطقة عملها بمنطقة مكة المكرمة، وهذه المكاتب التعريفية تعادل مستهدفاتها المالية (45%-50) من المستهدف المالي السنوي بالنسبة للجمعية، وما يتم تحقيقه من الإيرادات سنوياً تقريباً 45% أو أكثر من إجمالي الإيرادات المالية السنوية للجمعية، (وسنتحدث أكثر عن الموضوع في لائحة معايير وضع المستهدفات المالية بالمكاتب التعريفية).

ونسعى أن تكون إدارة المكاتب التعريفية بجمعية زمزم النموذج الرائد في تقديم خدمات متميزة لنيل ثقة وولاء الداعمين والمجتمع لتأمين أكبر مورد مالي مستدام باستخدام أحدث وسائل التقنية.

ثانياً: أهداف فتح المكاتب التعريفية:

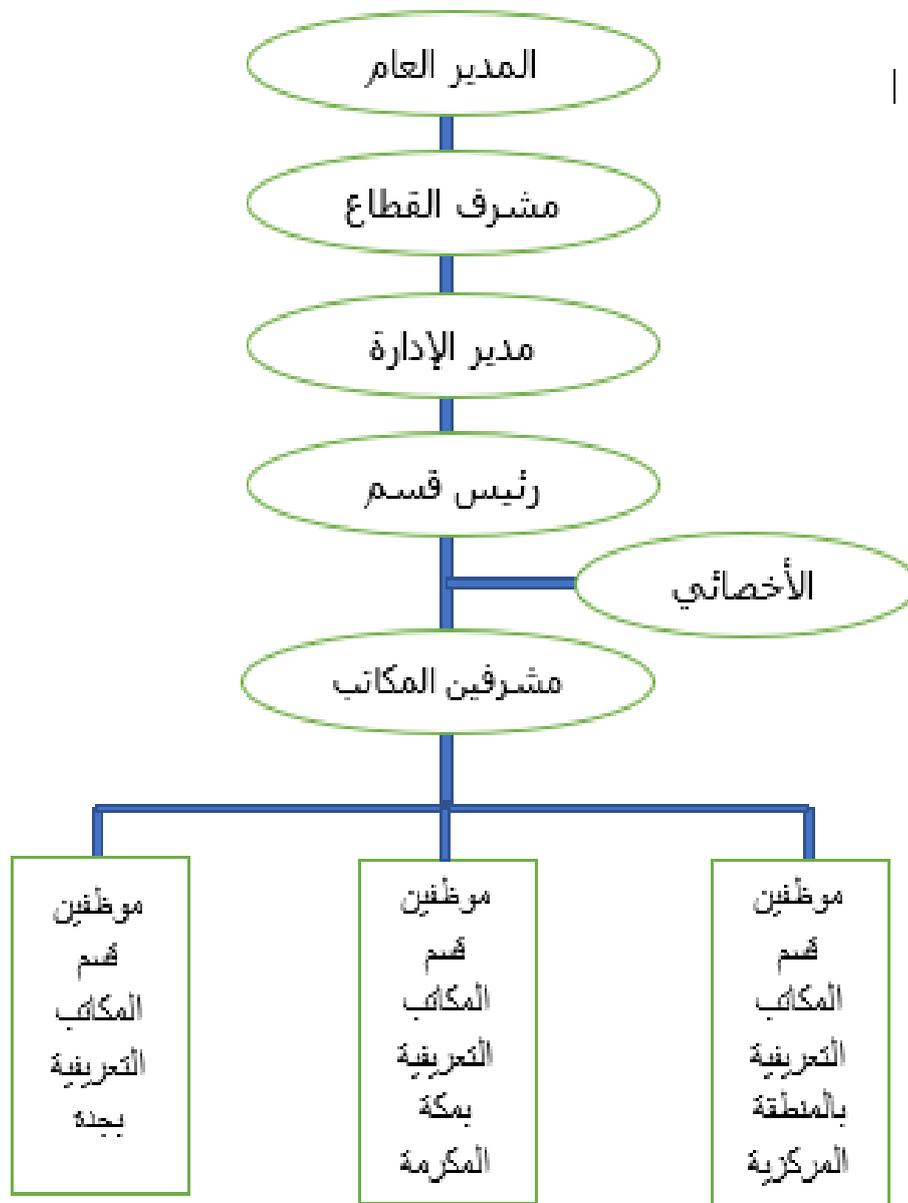
- تعريف المجتمع بخدمات وبرامج ونشاطات الجمعية.
- تأمين موارد ورعايات مالية للجمعية.
- المشاركة في تعزيز صحة المجتمع مع الإدارة ذات الاختصاص.

ثالثاً: مهام المكاتب التعريفية:

1. التواجد والقرب مع الداعمين لتخفيف مشقة عناء الوصول إلى الجمعية.
2. التواصل المباشر وشبه المباشر مع الداعمين بالاتصال عليهم، أو التواصل معهم بالرسائل (SMS – واتس آب) وتذكيرهم بالتبرع الشهري أو السنوي.
3. تعريف الزوار والحجاج والمعتمرين في مناطق تواجدهم وعموم المجتمع ببرامج وخدمات الجمعية، وتسويق البرامج والمنتجات والحملات الخاصة بالجمعية وإقناعهم باستثمار جزء من أموالهم لآخرتهم، وتعريفهم بسبل الخير لهم في الدنيا والآخرة، والأخذ بأيديهم ليكونوا مع السبعة الذين يظلمهم الله بظله يوم القيامة.

رابعاً: مهام موظفي المكاتب التعريفية:

- أ- موظف الاستقبال (خدمة الداعمين).
 - ب- الأخصائي.
 - ج- المشرف.
 - ج- رئيس قسم المكاتب التعريفية.
 - ح- مدير إدارة المكاتب التعريفية.
- سيتم في نهاية هذه الوثيقة إعطاء جملة من مهام كل موظف إن شاء الله تعالى.
تدرج كافة اللوائح والمتطلبات التنفيذية المتعلقة بالسياسة.



توصيف مهام الموظفين بالمكاتب التعريفية

أ) الوصف الوظيفي: لمدير إدارة المكاتب التعريفية:

- وضع الخطط التشغيلية والموازنة الخاصة بالإدارة.
- الإعداد والمساهمة في وضع مؤشرات أداء تختص بتنمية الموارد المالية (المكاتب التعريفية) بجمعية زمزم ومقارنة هذه المؤشرات مع المنشآت المماثلة.
- الإشراف ومتابعة الخطة التشغيلية السنوية والأنشطة البيعية الخاصة بتنمية الموارد المالية (المكاتب التعريفية) للنهوض بمستوى الأداء وتطويره وعلى الجهود الكافية لتغطية الموازنة اللازمة لتنفيذ الأنشطة والبرامج لتحقيق أهداف الجمعية.
- وضع السياسات لتنمية الموارد المالية (المكاتب التعريفية) واقتراح نظام الحوافز والسعي للحصول على دعم الإدارة العليا للموافقة عليه.
- التأكد من تفعيل الوسائل المتبعة في جمع التبرعات لتكون متوافقة مع القوانين الصادرة من الجهات الرسمية المعنية بذلك، مع توضيح أنشطة الجمعية، ومصارف هذه التبرعات، وكيفية مراعاة وتحقيق الشروط التي يطلبها الداعم عند قيامه بالتبرع.
- اعتماد وطرح البرامج والأفكار التي تخدم رسالة الجمعية، وابتكار وسائل وأفكار جديدة لتنمية موارد الجمعية وتمكن الداعمين والمانحين بمختلف شرائحهم من تقديم التبرعات المالية والعينية.
- الإشراف على الإيرادات التي تدخل إلى الجمعية من قبل إدارة المكاتب التعريفية.
- الإشراف على إعداد قاعدة بيانات للداعمين وتحديث البيانات الخاصة بالداعمين ووسائل حفظ واسترجاع المعلومات في الملفات الصادرة والواردة ومتابعتها.
- الإشراف وإدارة موظفي الإدارة بتواصلهم مع الداعمين بالتقارير والإهداءات والرسائل الشهرية والسنوية وعمل جدولة لذلك وتحديثها.
- الإشراف على تطبيق نظام استقبال الداعمين المعتمد بالمكاتب التعريفية للجمعية Guest وتقييم الموظفين على ذلك.

ب) الوصف الوظيفي: لرئيس قسم المكاتب التعريفية

- المشاركة في وضع الخطط التشغيلية والموازنة الخاصة بالإدارة.
- متابعة تطبيق نظام استقبال الداعمين المعتمد بالمكاتب التعريفية لزمزم وتقييم الموظفين على ذلك.
- تنفيذ ومتابعة شهرية للخطط التشغيلية الخاصة بالأقسام (مكة وجدة والطائف والمنطقة المركزية).
- متابعة إدخال الإنجازات الشهرية للمكاتب التعريفية في برنامج الخطة التشغيلية من قبل أبطال المبادرات.
- متابعة مؤشرات الأداء ومؤشرات الاستدامة المطلوبة والتأكد من استيفائها، وفقاً للسياسة المعتمدة.
- تقييم مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي القسم ورفع التوصيات بذلك.
- لاجتماع الدوري بمسؤولي المكاتب التعريفية لمتابعة تحقيق المستهدفات وتطوير الأداء بالمكاتب التعريفية بزمزم.
- تنفيذ زيارات ميدانية مجدولة ومنتظمة لكافة المكاتب التعريفية.
- تكوين قاعدة بيانات معلوماتية عن مرتادي المكتب مع متابعة تحديثها بشكل دائم وفقاً للبرنامج التقني.
- متابعة تنفيذ كافة الاحتياجات الخاصة بالمكاتب التعريفية (صيانة، وتجهيزات، واحتياجات).
- المحافظة على أسرار العمل وكافة المعلومات الخاصة بالجمعية، والتي يطلع عليها بحكم عمله.
- القيام بأي مهام يكلف بها تختص بأعمال الإدارة.

ج) الوصف الوظيفي: لأخصائي إدارة المكاتب التعريفية:

- المشاركة في وضع الخطط التشغيلية والموازنة الخاصة بالإدارة.
- تنظيم الاجتماعات الخاصة بالإدارة.
- تجهيز وترتيب وتنسيق كل متطلبات الموظفين المستجدين المتعاونين.
- تلبية الطلبات الإدارية لموظفين المكاتب التعريفية ومتابعتها.
- متابعة إجراءات تطبيق الجودة والاستدامة الخاصة بالإدارة.
- متابعة إدارة التسويق في احتياجات المكاتب التعريفية (مطبوعات تسويقية) الخاصة بالإدارة.
- المشاركة في إدخال الإنجازات الشهرية للمكاتب التعريفية في برنامج الخطة التشغيلية.
- إرسال الرسائل الدورية للداعمين من قبل مدير الإدارة بعد اعتماد لجنة قطاع التسويق.
- تكوين قاعدة بيانات معلوماتية عن الداعمين بالمكتب التعريفية مع متابعة تحديثها بشكل دائم وفقاً للبرنامج الحاسوبي.
- التنسيق مع الإدارة المالية في توفير أجهزة شبكة جديدة (نقاط البيع).
- تقديم المقترحات بفتح مكاتب تعريفية جديدة وتطوير العمل بالمكاتب القائمة.
- العمل باستمرار لتطوير آليات العمل بما يخدم تحقيق خطة التحصيل المالي المعتمدة.
- المحافظة على أسرار العمل وكافة المعلومات الخاصة بزمزم والتي يطلع عليها بحكم عمله.

- القيام بأي مهام يكلف بها تختص بأعمال الإدارة.

(د) الوصف الوظيفي: لمشرف المكاتب التعريفية:

- المشاركة في وضع الخطط التشغيلية والموازنة الخاصة بالقسم.
- تنفيذ زيارات ميدانية مجدولة ومنتظمة لكافة المكاتب التعريفية لمتابعة الموظفين وتقييم مستوى الأداء ورفعها إلى مدير الإدارة.
- تنظيم ومتابعة وتقييم الأنشطة البيعية للنهوض بمستوى الأداء وتطويره في المنطقة تحت إشرافه.
- متابعة تطبيق نظام استقبال الداعمين المعتمد بالمكاتب التعريفية لزمزم (Guest) وتقييم الموظفين على ذلك.
- متابعة المكاتب التعريفية لتحقيق المستهدفات وتطوير الأداء بالمكاتب التعريفية بزمزم.
- المشاركة في إدخال الإنجازات الشهرية للمكاتب التعريفية في برنامج الخطة التشغيلية.
- العمل باستمرار لتطوير آليات العمل بما يخدم تحقيق خطة التحصيل المالي المعتمدة.
- تنفيذ البرامج الخاصة بالتواصل مع داعمين المكاتب التعريفية ومرتابيه وفقاً للخطة التشغيلية المعتمدة.
- تقديم المقترحات بفتح مكاتب تعريفية جديدة وتطوير العمل بالمكاتب القائمة.
- البحث عن مواقع جديدة للمكاتب التعريفية.
- المتابعة والتأكد من حسن مظهر ونظافة وصيانة المكاتب التعريفية وتجهيزاتها.
- متابعة توريد الإيرادات للإدارة المالية، عن طريق كشوفات إكسل.
- التحصيل من المكاتب التعريفية أسبوعياً.
- استلام الشيكات من المكاتب التعريفية وتسليمها للصندوق.
- متابعة أجهزة الشبكة (نقاط البيع)، وتوفيرها وتوفير ملحقاتها (رولات) مع أخصائي المكاتب التعريفية.
- متابعة أجهزة الإيداع النقدي الموجودة والمثبتة في المكاتب التعريفية بالمنطقة المركزية، والتواصل مع الشركة للصيانة إذا لزم.
- المحافظة على أسرار العمل وكافة المعلومات الخاصة بزمزم والتي يطلع عليها بحكم عمله.
- القيام بأي مهام يكلف به تختص بأعمال الإدارة.

هـ) الوصف الوظيفي: لموظف خدمة الداعمين بالمكاتب التعريفية:

- المشاركة في وضع الخطط التشغيلية الخاصة بالإدارة.
- تعريف الزوار بخدمات وبرامج وأنشطة زمزم.
- بيع وترويج المنتجات والحملات التسويقية.
- تحويل الداعمين والزوار وتحفيزهم إلى التحول إلى متجر زمزم لسهولة وسرعة دعمهم منها.
- تنفيذ وتطبيق السياسة المالية للمكتب (يوميًا-اسبوعياً – شهرياً -سنوياً).
- تطبيق نظام استقبال الداعمين المعتمد بالمكاتب التعريفية لزمزم (Guest).
- تطبيق النظام الموحد لإجراءات وأساليب الخدمة بالمكاتب التعريفية بزمزم.
- بناء العلاقات الجيدة مع المجاورين للمكتب التعريفية.
- تقديم المقترحات التي من شأنها تحسين الأداء بزمزم.
- الحرص على نظافة مظهر الموظف والمكتب التعريفية.
- الالتزام بقواعد الأمن والسلامة بالمكتب التعريفية.
- إنجاز أي نشاط مطلوب في الخطة التشغيلية السنوية المعتمدة.
- تحقيق المستهدف البيعي للمكتب التعريفية.
- المحافظة على أسرار العمل وكافة المعلومات الخاصة بزمزم والتي يطلع عليها بحكم عمله.
- القيام بأي مهام أخرى يكلف بها تختص بأعمال الوظيفة.

1. فتح المكاتب التعريفية تصنيف المكاتب التعريفية

تصنيف المكاتب التعريفية حسب الفئات:

تختلف إيرادات المكاتب التعريفية من موقع إلى موقع للأسباب التالية:

1. كثرة المرتادين من عموم المجتمع، والزوار، والحجاج، والمعتمرين.
2. اختلاف الطبقات السكانية: هناك مخططات راقية فيها نسبة التبرع أكبر من حيث القيمة (المبلغ) لكن عدد الداعمين قليل، وفي الأحياء المتوسطة أو الأدنى نسبة التبرع متوسط من حيث القيمة (المبلغ) لكن عدد الداعمين كبير.
3. اختلاف القيمة الإيجارية، فهناك مواقع قيمتها الإيجارية لا تتعدى خمسين ألف ريال وبعض

المواقع بناء على وجودها في المنطقة المركزية- حيث يتوافد المالكين من المسلمين- مما يجعل التكلفة عالية جداً من (500 ألف ريال إلى 2 مليون ريال تقريباً).

4. اختلاف المدن والمناطق، فهناك مدن ومناطق يكون توجه الأفراد فيها للتبرع بنسبة ضئيلة؛ لصغر مساحتها وقلّة عدد السكان، وبعض المدن تكون نسبة التبرع فيها كبيرة؛ لكبر مساحتها وكثرة عدد السكان.

لذا تم تصنيف المكاتب إلى فئات مالية وهي:

- المكاتب التعريفية فئة (التميز)... الهدف المالي فيها من 5 مليون فأكثر.
- المكاتب التعريفية فئة (البلاتيني)... الهدف المالي فيها من 2 مليون حتى 4,999,999 ريال.
- المكاتب التعريفية فئة (الذهبي) ... الهدف المالي فيها من 1 مليون حتى 1,999,999 ريال.
- المكاتب التعريفية فئة (الفضي) ... الهدف المالي فيها من 700,000 حتى 999,999 ريال.

تصنيف المكاتب التعريفية حسب المواقع:

هناك مكاتب تعريفية يتم التعامل معها حسب أهميتها: من ناحية مرتاديهها، ومن ناحية القيمة الإيجارية لهذه المواقع. مثل مواقع في منطقة يتوافد فيها المسلمون من شتى أنحاء العالم الاسلامي، وهناك مواقع داخل أسواق والمولات تتغير فيها الأجواء من تسويق ومرح وغذاء، وهناك مواقع على شوارع تجارية ومخططات تختلف فيها طبيعة العمل من ناحية قلة المرتادين ومن ناحية القيمة الإيجارية حسب قيمة هذه المخططات والشوارع، لذا تم تصنيف هذه المكاتب على ثلاثة أقسام، وهي:

- أ. المكاتب التعريفية بالمنطقة المركزية (منطقة المسجد الحرام بمكة المكرمة).
- ب. المكاتب التعريفية بالمولات.
- ج. المكاتب التعريفية بالأحياء

معايير تصنيف المكاتب التعريفية:

- وجود المكتب أو الكشك في مول أو حي شارع أو المنطقة المركزية.
- عدد المرتادين والزوار.
- الإيرادات المتحققة.
- القيمة الإيجارية.

2. فتح المكاتب التعريفية معايير فتح المكاتب التعريفية

تؤمن الجمعية بأن عملية فتح مكاتب تعريفية جديدة ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على ما تم رسمه في الخطة الاستراتيجية، ومن ثم الخطة التشغيلية السنوية وعلى سياسة فتح مكاتب تعريفية جديدة. وتقوم الجمعية بافتتاح مكاتبها التعريفية في أحياء ومدن منطقة مكة المكرمة وفق المنهجية التالية:

1. يتم تحديد المستهدفات المالية المطلوبة من إدارة المكاتب التعريفية في استراتيجية الجمعية العامة (سنتحدث لاحقاً عن معايير وضع المستهدفات).

2. تقوم إدارة المكاتب التعريفية بوضع المبادرات المحققة للمستهدفات، بعد تحليل ودراسة استطلاع رأي الداعمين تتم مع نهاية كل عام والاستفادة من هذه الدراسة في الأخذ برغبات الداعمين ومن ثم دراسة المواضيع تسويقياً في قطاع التسويق ووضع مبادرات تحقق المستهدفات، والتي تشمل منها افتتاح المكاتب التعريفية خلال سنوات الخطة الاستراتيجية.

3. يتم وضع خطة انتشار الافتتاح المكاتب التعريفية في منطقة مكة المكرمة وفق المعايير التالية:

- بناء على ما تم التوجيه به في الخطة الاستراتيجية.
- تحديد المناطق المطلوب التواجد فيها، وعدد المكاتب المطلوب افتتاحها سنوياً، تتم تحديدها حسب الخطة التشغيلية السنوية.
- عرض الخطة التشغيلية السنوية وموازنتها على مجلس الإدارة، ثم على الجمعية العمومية إقرارها.

ضوابط ومعايير اختيار واستئجار المكاتب التعريفية:

تقوم الجمعية باختيار المكاتب التعريفية الجديدة واستئجارها حسب الاحتياج لزيادة عدد المكاتب التعريفية وهي بناء على الجداول التالية:

أولاً: المكاتب الخارجية (الأحياء).

م	الضوابط والمعايير	النسبة	ملاحظات
1	أن تكون ضمن النطاق الجغرافي لمنطقة مكة المكرمة، وضمن أحيائها وشوارعها وأسواقها، ذات الكثافة السكانية والعددية العالية.	%10	
2	دراسة المواقع من قبل لجنة مشكلة من (3) موظفين (مدير إدارة، رئيس قسم، مشرف) لدراسة المواقع المقترحة، ولتحديد مدى نجاح نشاط المكتب، وتحقيق أهدافه.	%10	أو بتكليف من قبل المدير العام أو مشرف قطاع التسويق
3	بعدها عن المكاتب التعريفية الحالية التي تغطي تلك الأحياء كأقل مسافة 5 كلم.	%10	
4	لا تقل مساحتها عن 16 متراً مربعاً بما يتمشى مع أنظمة البلديات الفرعية.	%10	
5	سعر الايجار	%20	حسب كل منطقة وشارع وحي، وستكون الأسعار متفاوتة
6	وجود مواقف أمام المكتب، موقف إلى موقفين	%10	
7	حركة الشارع والمحلات المجاورة للمكتب (بناءً على العرف السائد)	%10	
8	جاهزية المكتب وقيمة التقييم (إن وجد)	%10	
	المجموع	%90	

ثانياً: مكاتب المنطقة المركزية والمولات:

م	الضوابط والمعايير	النسبة	ملاحظات
1	أن تكون ضمن النطاق الجغرافي لمنطقة مكة المكرمة، وضمن أحيائها وشوارعها وأسواقها، ذات الكثافة السكانية والعددية العالية.	%10	
2	دراسة المواقع من قبل لجنة مشكلة من (3) موظفين (مدير إدارة، رئيس قسم، مشرف) لدراسة المواقع المقترحة، ولتحديد مدى نجاح نشاط المكتب، وتحقيق أهدافه.	%10	أو بتكليف من قبل المدير العام أو مشرف قطاع التسويق
3	مساحات مواقع المكاتب التعريفية على حسب ما هو متوفر على ألا يقل عن (8) متر مربع.	%20	
4	سعر الايجار	%30	
5	تكون في داخل المراكز التجارية الكبيرة وإن كانت قريبة من بعضها لأهميتها.	%20	
6	جاهزية المكتب وقيمة التقييم -إن وجد-	%10	
المجموع		%100	

استخراج تصاريح المكتب التعريفي:

بعد توصية مجلس الإدارة الاختيار المكتب التعريفي الجديد؛ يتم عرض الخطة على الجمعية العمومية لإقرارها، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التالية: -

- تقوم الجمعية برفع خطاب لمكتب وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية- مرفقة محضر اجتماع الجمعية العمومية - لأخذ الموافقة على فتح المكتب التعريفي.
- تقوم إدارة المكاتب التعريفية بإرسال إيميل معتمد لإدارة الثروة البشرية متمثلة في قسم الخدمات المساندة بموافقة فتح مكتب تعريفي، مع ارفاق ما يلزم.
- تقوم إدارة الثروة البشرية (قسم الخدمات المساندة) بالتواصل مع ملاك العقار لموقع المكتب التعريفي لعمل عقد الكتروني.
- تقوم إدارة الثروة البشرية (قسم الخدمات الحكومية) بطلب استخراج تصاريح المكتب التعريفي من موقع "بلدي"، والبلديات الفرعية.
- استكمال اشتراطات إدارة الدفاع المدني. -ومتابعة الكشفيات اللازمة لذلك، وتوفير متطلبات تلك الجهات حتى استخراج التصاريح اللازمة.

دوام المكاتب التعريفية:

يختلف عمل المكاتب التعريفية من حيث الدوام لأقسام المكاتب التعريفية على حسب المواقع كما يلي:

- **الفروع الرئيسية للجمعية حيث يكون عمل المكاتب التعريفية بأوقات الدوام الرسمية:** في الفترة الصباحية: من الساعة (08:00 صباحاً) وحتى الساعة (04:00 مساءً).
- **مكاتب الأحياء بجدة ومكة والطائف والقنفذة:** من الساعة (04:00 عصراً) وحتى الساعة (11:00 مساءً).
- **مكاتب المنطقة المركزية:** من الساعة (07:00 صباحاً) وحتى الساعة (11:00 مساءً) على فترتين طوال العام باستثناء المواسم فتكون لمدة (24 ساعة) على ثلاث فترات.

2.فتح المكاتب التعريفية معايير اختيار وتعيين موظفين للمكاتب التعريفية

معايير اختيار وتعيين موظفي المكاتب التعريفية:

موظف الاستقبال (خدمة الداعمين) بالمكاتب التعريفية الواجهة الحقيقية للجمعية ويمثل الجمعية أمام المجتمع، ويعتبر المدير الأول لهذه المكاتب لدوره الكبير في تعزيز وترسيخ صورة الجمعية، لذا فاختيار موظف وتعيينه ليمثل الجمعية موضوع مهم للغاية، وتكون المعايير على مرحلتين:

المرحلة الأولى: معايير اختيار ملفات المتقدمين لوظيفة استقبال (خدمة الداعمين) بالمكاتب التعريفية:

- أن يكون سعودي الجنسية.
- لا يقل عمره عن (22) سنة.
- لا يزيد عمره عن (45) سنة.
- لا يقل المؤهل العلمي عن الثانوية العامة.
- شهادة خبرة في مجال الاستقبال لمدة سنة أو أكثر.
- شهادة حسن السيرة والسلوك، أو تزكية من أئمة مساجد أو أشخاص معروفين.
- السيرة الذاتية.
- عدد (2) تزكية من دكتور جامعي أو شيخ معروف.
- لا يكون المتقدم قريباً - قرابة من الدرجة الأولى والثانية والثالثة- لمدير الإدارة أو رئيس القسم أو لمشرف المكاتب أو للمشرف الإداري، أو لمدير الفرع، والأفضل استبعاده إن كان له أقرباء في الإدارة نفسها أو في نفس فرع الجمعية.

المرحلة الثانية: معايير تعيين المتقدمين لوظيفة استقبال (خدمة الداعمين) بالمكاتب التعريفية:

بعد اختيار الملفات بناء على معايير المرحلة الأولى يتم الأخذ بالمعايير التالية:

- أن يكون لائقاً صحياً وجسدياً وعقلياً.
- أن يجتاز الاختبار التحريري.
- أن يجتاز المقابلة الشخصية.
- درجة الاجتياز في المقابلة (75 درجة فأكثر) بناءً على نموذج الجودة (استمارة مقابلة شخصية)

تسجيل الموظف (الثروة البشرية):

تقوم الجمعية بتسجيل المتقدمين للوظائف معها على نوعين:

- **بشكل رسمي:** بتقديم عرض عمل (نموذج (2) - زمزم (10)) وبتحديد المهام الوظيفية اللازمة لشغل تلك الوظيفة، وعليه تقوم بإبرام عقد بينها وبين الموظفين بعد موافقتهم على عرض العمل وإصدار قرار تعيين (نموذج (3) - زمزم (10)) وبطاقة عمل (نموذج (4) - زمزم (10) ورقم وظيفي وتسجيلهم بالتأمينات الاجتماعية إلى انتهاء الفترة التجريبية ثم قرار التثبيت (نموذج (5) - زمزم (10)) وبناءً على سلم الوظائف بالجمعية.
- **اتفاقية متعاون:** يكون فيها الموظف بالاختيار بين الاستمرار بالعمل بالجمعية كموظف (متعاون) باتفاقية بأجر الساعة ولا يسجل في التأمينات الاجتماعية، وليس له أي بدلات أو امتيازات مثل الموظف الرسمي.

تدريب الموظف:

تدرك إدارة المكاتب التعريفية أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتدريب باعتباره الفرصة الأولى للموظف

للتعرف على الجمعية، وإداراتها وخدماتها وبرامجها. يتم تقديم برامج التدريب لموظف المكاتب التعريفية بمجرد تعيينه على النحو التالي: -

- الترتيب له لحضور دورة البائع المحترف، الذي يتم بعد تعيينه ومباشرته للعمل.
- تدريب الموظف على دورة برنامج الضيف (Guest) خدمة العملاء.
- تدريب الموظف على رأس العمل عند أحد الموظفين الأكفاء لمدة (3) أيام تطبيقاً عملياً على طريقة الدخول لحسابات المكاتب التعريفية وعلى الحاسب الآلي وبرنامج التبرعات وطريقة تسجيل التبرعات وعملية سحب التبرعات من أجهزة الشبكة (نقاط البيع) وعملية ترحيل البيانات.
- الحرص على زيارة الموظف لإدارة البرامج الصحية بالجمعية لاطلاع على الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين من الفقراء والمحتاجين لمدة يوم كامل.
- ومن ثم يتم مباشرة العمل في المكتب التعريفي.

تلتزم الجمعية بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وأمنة لجميع الموظفين الذين يعملون بها. وترى الجمعية أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير الجمعية لجهود الموظفين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه، حيث تقوم الجمعية بكل ما يتعلق بالمكتب من ترتيب وتنسيق وتجهيز، وتوفير فني صيانة لعمل الصيانة الدورية والطارئة، وتوفير عامل نظافة للتنظيف اليومي للمكتب، وتوفير لوازم الصيانة والنظافة.

4.فتح المكاتب التعريفية اساسيات ومحتويات المكتب التعريفي

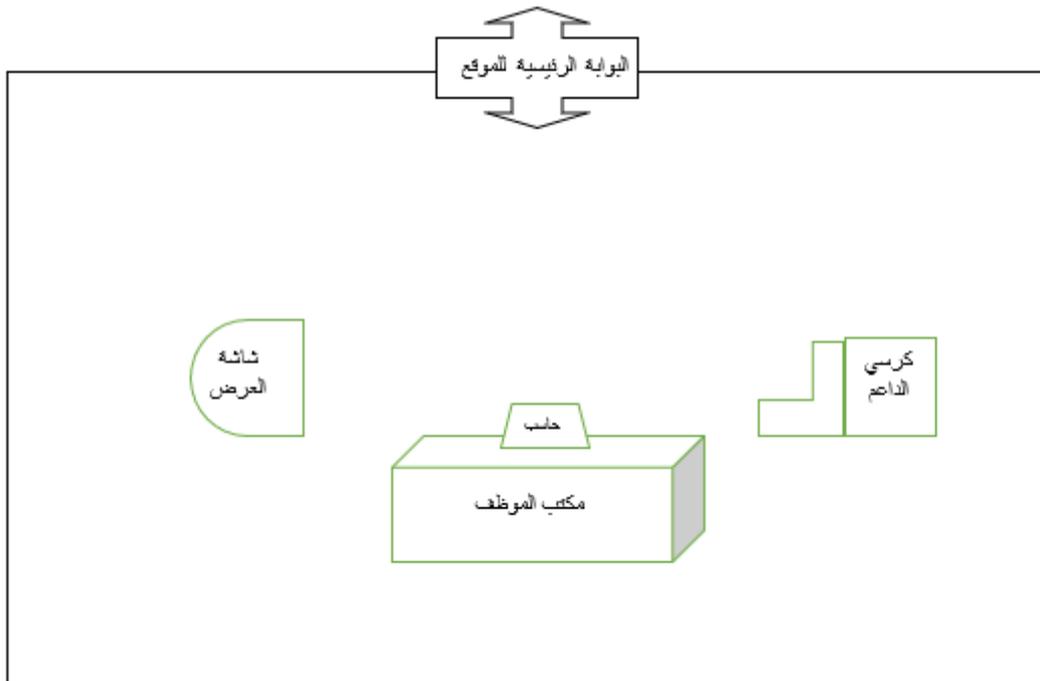
أساسيات ومحتويات المكتب التعريفي:

هناك احتياجات رئيسة ومهمة في تأثيث المكتب التعريفي، وأيضاً احتياجات للديكور الداخلي والأمور الإعلانية الدعائية، كالتالي:

النوع	المادة أو الوسيلة	ملاحظات
الدعاية والاعلان	اللوحه الاعلانية الخارجية	مساحتها بناءً على مساحة الواجهة الأمامية للمكتب بارتفاع (3م)
	لوحات إعلانية داخلية	مساحتها حسب مساحة المكتب هناك لوحات خاصة بالمكاتب ذات مساحات صغيرة 8-12م2 وهي لوحات مفاص (A3). ولوحات للمكاتب ذات مساحات كبيرة أكثر من 16م2 وهي لوحات مفاص (العرض × الارتفاع) (50سم×75سم)
	مطبوعات الجمعية	
الديكور الداخلي	السقف المستعار أو عمل جبس مغربي	بناءً على تواجد المكتب في المولات أم في الأحياء.
	سيراميك مفاص (65سم × 65سم)	
	الباب الزجاجي (باب سحب)	حسب الاحتياج
	نجف ولمبات إضاءة ليد العدد حسب الحاجة	حسب الاحتياج وموقع المكتب
	إضاءة شمسية متوسطة الضوء	
	ديكور الجدران الداخلية	حسب الاحتياج وموقع المكتب
	مكيفات (اسبيليت)	حسب الاحتياج وموقع المكتب
	تحف ومزهريات	حسب الاحتياج وموقع المكتب
	دعاسة خارجية	حسب الاحتياج وموقع المكتب
	مصيدة حشرات	
	عربة نظافة	
	الباب الرئيسي	
	الباب الزجاجي	

حسب الاحتياج ونوعية المكتب حسب موقع المكتب	مكتب مكتمل بالسكرتارية	الأثاث والأجهزة
	كنب عدد (2)	
	طاولات عدد (2)	
	أدوات مكتبية متكاملة	
	شاشة عرض مقاس 55 بوصة	
	جهاز هاتف	
	توصيلات كهربائية	
	جهاز حاسب متكامل	
	جهاز نقاط بيع موصول بخط نت هوائي (راوتر)	
	سماعات + راوتر + كاميرا عدد (2)	
	تلاحة صغيرة	

كروكي توزيع الأثاث في المكتب التعريفي:



5. سياسة وضع المستهدفات البيعية بالمكاتب التعريفية

معايير وضع المستهدفات المالية بالمكاتب التعريفية:

المستهدفات المالية في المكاتب التعريفية

ذكرنا آنفاً أن المكاتب التعريفية تمثل أهدافها المالية تقريباً (45%-50%) من المستهدفات المالية على مستوى الجمعية، وما يتم تحقيقه سنوياً 45% من إجمالي الإيرادات المالية السنوية.

يتم سنوياً بناءً على جدول بياني (مرفق أدناه الصورة رقم (1) يوضح كيفية احتساب الهدف البيعي على مستوى المكاتب التعريفية والنمو المالي على مدار ثلاث سنوات، وبناءً عليه يتم احتساب الهدف البيعي على مستوى الأقسام، ومن ثم احتساب الهدف البيعي على مستوى الإدارة.

معايير وضع المستهدفات المالية على المكاتب التعريفية تنقسم إلى قسمين

القسم الأول: المكاتب الجديدة:

لوضع مستهدف مالي للمكتب الجديد يتم معرفة إجمالي مصروفات المكتب (قيمة الإيجار السنوي) + (إجمالي قيمة تأثيث المكتب) + (قيمة رواتب الموظفين السنوية) + (حوافز الموظفين السنوية) + (الكهرباء) + (الصيانة) .على ضوء معرفة إجمالي المصروفات يتم ضرب الإجمالي $\times 3$ أضعاف، للحصول على المستهدف المالي للمكتب الجديد.

القسم الثاني: المكاتب القديمة:

معرفة إجمالي المصروفات للمكتب كما تم في القسم الأول الفقرة (1). على ضوء معرفة إجمالي المصروفات يتم ضرب الإجمالي $\times 6$ أضعاف، لتتحصل على المستهدف المالي المقترح.

بناءً على جدول نمو الإيرادات (الموضحة أدناه) على مدار ثلاث سنوات للمكتب نتحصل على النسبة المفترضة في زيادة أو نقص الهدف البيعي الجديد للسنة الجديدة للمكتب.

جدول يوضح كيفية احتساب العنصر الميضي السنوي يبدأ على نمو الإيرادات على مدار ثلاث سنوات

%	1420		1421		1422		نوع العنصر	نوع التكلفة
	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة		
14.4	1,284,281	25%	980,200	25%	980,200	700,200	العمالة	20
17.2	2,111,121	30%	781,200	20%	781,200	698,200	العمالة	20
18.2	1,428,284	28%	945,400	25%	933,200	698,200	العمالة	20
18	8,774,918	40%	1,893,800	40%	1,925,000	1,886,000	العمالة	20
16.4	2,384,284	25%	858,200	25%	858,200	875,200	العمالة	20
16.1	1,782,284	25%	860,200	25%	860,200	847,200	العمالة	20
17.6	2,482,284	24%	848,200	24%	788,200	788,200	العمالة	20
18.2	6,952,223	23%	2,878,228	13%	2,105,287	1,847,490	العمالة	20
18.4	1,288,217	2%	4,100,200	15%	3,200,200	3,200,200	العمالة	20
14.4	1,282,284	2%	4,100,200	2%	4,100,200	3,200,200	العمالة	20
88.84	23,763,644	4%	8,403,883	10%	8,048,040	7,312,600	العمالة	20
	26,098,213	7%	12,606,268	9%	12,676,327	11,016,200		

جدول يوضح الأعداد الميضية لتكاليف التعريفية بتلك التكلفة لعام 2019م

نوع التكلفة	2019	2018	النسبة المئوية	نوع التكلفة	2019	2018	النسبة المئوية
العمالة	65,000	65,000	25%	العمالة	65,000	65,000	25%
العمالة	60,000	60,000	24%	العمالة	60,000	60,000	24%
العمالة	20,000	20,000	8%	العمالة	20,000	20,000	8%
العمالة	42,000	42,000	17%	العمالة	42,000	42,000	17%
العمالة	42,000	42,000	17%	العمالة	42,000	42,000	17%
العمالة	20,000	20,000	8%	العمالة	20,000	20,000	8%
العمالة	17,000	17,000	7%	العمالة	17,000	17,000	7%
العمالة	20,000	20,000	8%	العمالة	20,000	20,000	8%
العمالة	32,000	32,000	13%	العمالة	32,000	32,000	13%
العمالة	40,000	40,000	16%	العمالة	40,000	40,000	16%
العمالة	360,000	360,000	14%	العمالة	360,000	360,000	14%

6. سياسة التبرع في المكاتب التعريفية (ضوابط و آليات)

التبرع في المكاتب التعريفية (ضوابط وآليات):

- تصدر جمعية زمزم لكل موظف يعمل لديها في جمع التبرعات هوية توضح فيها بياناته، وذلك ليسهل على الداعم التعرف عليه بشكل نظامي رسمي.
- عند التبرع يتم تحرير إيصال استلام إلكتروني رسمي يستلمه الداعم على جواله بقيمة التبرع ونوعه أيضاً كانت القيمة، وفي حال كان التبرع حلياً (عينياً) يتم استلامه كما هو، ويسجل به سند رسمي ثم يتم التثمين من قبل الإدارة المالية.
- على الداعم مراجعة بيانات إيصال الاستلام الرسمي، والتأكد من صحة البيانات المذكورة قبل مغادرة مقر التبرع.
- يسكن التبرع في الإدارة المالية فيما خصص له من قبل الداعم في برامج الجمعية المحددة والمعتمدة حسب خططها، ويصرف بناءً على ذلك.
- جميع مسارات التبرع مربوطة تقنياً بالإدارة المركزية (نظام رقابي) لا تتيح خاصية التعديل إلا بموجب موافقات وإجراء مالي من قبل إدارة الجمعية.
- لسلامة العمليات المالية واطمئنان داعمي المكاتب التعريفية فإن آليات التبرع فيها واضحة وموثقة بناءً على ما يلي:
- وجود خط هاتفي أرضي أو هوائي (راوتر انترنت) مرتبط بأجهزة الشبكة البنكية، وعلى ذلك تكون مرتبطة مع مؤسسة النقد العربي السعودي.
- تحويل المبالغ مباشرة من حساب الداعم إلى حساب الجمعية مباشرة.
- وجود محاسبين قانونيين لمراجعة جميع الإيرادات من قبل الوزارة المشرفة على الجمعية.
- وجود شركة متخصصة محاسبية للجمعية تقوم بالمراجعة المالية (شركة دي لوبت).
- ارتباط برنامج التبرعات (CRM) بالمكاتب التعريفية مباشرة بالبرنامج الرئيسي (AX) المالي.

- يحق للداعم أن يعرف تاريخ بدء المشروع المدعوم، ومدة إنجازه المتوقعة.
- تزويد الداعم بتقرير عن أثر تبرعه ومساهمته في البرنامج المدعوم (في حال طلبه) عن طريق إرسال رابط بالواتساب أو رسالة SMS، أو تسليمه تقريراً إلكترونياً.
- زيارة الجمعية والاطلاع على سير العمل في برنامج المدعوم والجمعية بشكل عام، بالترتيب والتنسيق معه وإعداد برنامج زيارة له من قبل العلاقات العامة، ومن ثم الاطلاع على ما تم دعمه.
- توقيع عقود الشراكة حسب الأنظمة واللوائح والخطط المعتمدة في الجمعية وآلياتها في الشراكات.
- شكر الداعم: تقوم الجمعية بتوجيه رسالة شكر عبر الرسائل النصية (SMS) عند استلامها للتبرع من قبل الداعم.

7. سياسة التبرع في المكاتب التعريفية (طرق وخطوات)

طرق وآليات التبرع بالمكاتب التعريفية:

- التبرع النقدي داخل مقر الجمعية الرئيسية الرسمية المعتمدة (الإدارة العامة - فروع الجمعية).
- التبرع عن طريق إصدار الشيكات باسم جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية.
- التبرع عن طريق الشبكة (مدى - فيزا - ماستر كارد).
- التبرع عن طريق الإيداع المباشر في أجهزة الإيداع النقدي من قبل الداعم والمتوفرة في بعض فروع الجمعية.

خطوات آلية التبرع:

أ) بعد التعريف وإقناع الداعم، يتم ما يلي:

(في حالة التبرع عن طريق شيك) يقوم الموظف باستلام الشيك مقيداً به اسم الجمعية (جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية) وأيضاً المبلغ رقماً وكتابةً، وتاريخ الشيك ومكان الإصدار، وموقعاً من قبل الداعم.

(في حالة التبرع عن طريق الشبكة - الدفع الآلي) يتم ما يلي:

- يستلم الموظف من الداعم بطاقة الصراف الآلي، ويقوم بسؤال الداعم عن المبلغ المراد التبرع به.
- ثم يتم إدخال البطاقة في جهاز الصراف وكتابة المبلغ المطلوب بعد التأكيد من قبل الداعم، ومن ثم ووضع الرقم السري من قبل الداعم.
- وبعد الانتهاء من العملية وطباعة ورقة من جهاز الشبكة بقبول العملية.

- أ) كتابة اسم الداعم - ضروري وإقناعه على ذلك) وكتابة التاريخ، ورقم الجوال (هام وضروري).
- ب) كتابة نوع التبرع (الزكاة، الوقف، التبرع العام، أخرى).
- ت) تسليم الداعم الايصال البنكي (نسخة العميل) والاحتفاظ (بنسخة التاجر).
- ث) (بعد ذلك يتم إرسال سند التبرع الإلكتروني (إيصال شبكات-شيكات) بالمبلغ المحول رقماً وكتابةً، عن

طريق رسالة (sms).

ج) (جميع العمليات التي تتم متضمنة: تحرير سندات وطباعة واحتفاظ بالبيانات، تتم عن طريق برنامج

التبرعات المربوط بـ(CRM) الخاص بالجمعية.

المربوط بـ(CRM) الخاص بالجمعية.

معلومات الداعم:

- توفير الاسم وفقاً لبيانات الهوية -إن أمكن-، مع رقم هاتف الجوال أو الثابت.
- توفير العنوان كاملاً -قدر الإمكان (منزل-عمل-بريد) لتسهيل عملية توصيل التقارير الدورية.
- توفير البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الأخرى لتعزيز التواصل، والسرعة في إيصال التقارير الدورية ومنجزات الجمعية.
- مواقع التواصل الاجتماعي (السناب شات- الانستقرام- الواتس آب).

سياسة الخصوصية:

جميع البيانات المتعلقة بالداعم تتمتع بسرية تامة، وهي محفوظة بخصوصية في البرنامج التقني، ولا يطلع عليها إلا الموظف المعني بالتواصل مع الداعم.

8. سياسة التبرع في المكاتب التعريفية (تعديل على التبرع)

التعديل على التبرع:

لأسباب قانونية وإجرائية، قد يتعدّر إجراء التعديل على لائحة البرنامج الموضح بها بيانات البرنامج والمتبرّع؛ لذلك فإن التغيير ينعقد له لقاء يتفق فيه الطرفان على مقدار ونوع التغيير، فيما لا يتسبب في الإضرار بمصالح الجمعية وبرامجها.

استرداد مبلغ التبرع

أولاً: في حال طلب الداعم استرداد مبلغ التبرع لخطأ في قيمة التبرع المدخل من قبل موظف الاستقبال، وطلب الفرق فيحق له ذلك على أن يتم عمل الإجراء التالي:

1. رفع محضر من قبل الموظف الذي أخطأ، ويقوم بالتوقيع عليه، وتوقيع الداعم، ويعتمد من المشرف على المكتب ومدير الإدارة والمدير العام.
2. تعبئة نموذج استرداد مبلغ تبرع من قبل الداعم، يوضح فيه اسمه ورقم هويته ومصدر الهوية، ورقم
3. الحساب البنكي (أبيان) ورقم جواله ويقوم بالتوقيع عليها.
4. ضرورة إرفاق السند اليدوي الأصلي وصورة من الإيصال البنكي (الشبكة).

ثانياً: في حال طلب الداعم استرداد مبلغ التبرع بعد تبرعه لظرف ما -خلال فترة وجيزة في نفس اليوم أو خلال (24) ساعة - فيحق له ذلك، على أن يتم إجراء ما سبق أعلاه خطوة رقم (2) و(3).

ثالثاً: في حال طلب الداعم استرداد مبلغ التبرع بعد تبرعه لظرف ما وبعد فترة طويلة ولم يتم البدء في تنفيذ المشروع الذي تبرع له فيحق له ذلك، على أن يتم إجراء ما سبق أعلاه خطوة رقم (2) و(3).

رابعاً: في حال طلب الداعم استرداد مبلغ التبرع بعد تبرعه لظرف ما وبعد فترة طويلة وتم البدء في تنفيذ المشروع وسداد المبلغ، فإنه يتم الحوار مع الداعم على أن نثبت له تنفيذ المشروع بتقرير متكامل، ويعتذر له عن استرداد المبلغ.

خامساً: عدم تسليم موظف الجمعية (موظف خدمة الداعمين) أي مبلغ للداعم من حسابه الخاص عند طلب الداعم استرداد مبلغ التبرع، عند وجود خطأ، أو عند رغبة الداعم بالاسترداد، إلا بعد الرجوع إلى مدير الإدارة ومناقشة الموضوع والاعتماد منه.

9. أحكام عامة متعلقة بالتبرع في المكاتب التعريفية

أولاً: استقبال الزكاة والصدقات والأوقاف:

لجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية الحق باستقبال الزكاة والصدقات والأوقاف والهبات

من فئات المجتمع، بناءً على توصية بعض العلماء منهم:

- سماحة الشيخ /عبد العزيز بن عبد الله بن محمد آل الشيخ مفتي عام المملكة ورئيس هيئة كبار العلماء، ورئيس اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء، فتوى بجواز صرف الزكاة والصدقات والوقف.
- فضيلة الشيخ/ عبد الله بن محمد المطلق عضو هيئة كبار العلماء، وعضو اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء.
- كما توجد توصيات -أيضاً- من بعض العلماء والمشايخ المعتبرين.

ثانياً: تبرع بمبالغ نقدية:

في حال وجد مبالغ نقدية (تم وضعها في أوقات غير دوام المكتب وقام بوضعها من تحت الباب) في المكاتب التعريفية بالأحياء أو المولات يتم الإجراء والخطوات التالية:

- يتم تسليم المبلغ النقدي لمشرف المكاتب التعريفية.
- يقوم المشرف بتحرير سند تبرع نقدي في المقر الرئيسي.
- ومن ثم تسليم سند التبرع إلى موظف المكتب التعريفي الذي وجد المبلغ عنده.
- وعند سؤال أي داعم عن المبلغ يتم تسليمه سند التبرع.

عمليات الإدارة

للاطلاع على كافة العمليات
مراجعة ملف الجودة
إدارة المكاتب التعريفية

منهجيات التمييز الخاصة بالمكاتب التعريفية

1. برنامج الضيف (Guest):

من أجل ضمان نجاح استقبال المكاتب التعريفية بالجمعية فإننا نطبق برنامج الضيف (Guest) والذي تم تدريب جميع موظفي الاستقبال عليه من قبل مركز التدريب في جمعية زمزم.

تطبيق برنامج الضيف في آلية استقبال التبرعات وباستخدام إيصالات إلكترونية للشبكات والشبكات:

التميز والاحتراف في الخدمة وتقديم منتجاتنا مهمتنا والتزامنا تجاه عملائنا (Guest).

1- ربح Greet.

2- تفهم Understand.

3- وضح Explain.

4. بيع Sell.

5- اشكر الداعم Thanks.

• الترحيب والاستقبال / الترحيب بالداعم عند إقباله واستقباله بالوقوف له والسلام عليه قبل أن يسلم. عرف بنفسك وتعرف على اسم الداعم وكنيته لمناداته بها، مع التحكم في نبرات الصوت وهيئة الجسد بما يوحي للداعم بأهميته واهتمامك الشخصي به.

• الاستماع لطلب الداعم / انطق عبارات الخدمة (شكراً لزيارة مكتبنا - تفضل - أستاذ - تحت أمرك - كيف ممكن أن أخدمك) استمع لطلب الداعم بتركيز حتى ينهي حديثه، اسأل الداعم هل يرغب في منتج معين أو بادر بعرض منتجات الجمعية له.

• الإجراءات والتوضيح / وضح للداعم تاريخ الجمعية وتخصصها والجهة المشرفة عليها، اعرض على الداعم المنتجات بالتسلسل حسب خطة البيع موضحاً مزايا كل منتج وأسعاره وكيفية المشاركة فيه وإثباتات المشاركات من الداعمين، اسأل الداعم عن ما ناسبه أو اقترح عليه المنتج المناسب حسب رغبته.

- تنفيذ الطلب / قم بإعادة قراءة طلب الداعم وتفصيله وإجراءاته والرسوم المحددة وتأكد من موافقته قبل تنفيذ الخدمة، حدد للداعم طريقة السداد إذا كانت من المنتجات مستمرة السداد لفترة طويلة، أكمل إجراءات مشاركة الداعم في المنتجات المختارة.
- التفاعل مع الداعم / احتفظ بابتسامتك طوال اللقاء، وبارك للداعم اشتراكه بالخدمة وتمنى له التوفيق، اجعل لحظات الخدمة لحظات خاصة للداعم ليشعر أنها ممتعة وخاصة.
- عدم الرد على الهاتف أو الجوال أثناء وجود الداعم. اطلب إدخال بيانات الداعم كاملة، اطلب من الداعم أسماء يرشحها للمشاركة في برامج الجمعية.
- إنهاء المقابلة / إظهار التقدير والاحترام للداعم، اشكر الداعم على زيارته للفرع، أبلغ الداعم أنك تشرفت بخدمته.

2. منهجية التميز (التبرع الالكتروني)

مالك المنهجية	مراجعة	إقرار لجنة الاستراتيجية	اعتماد
مدير إدارة المكاتب التعريفية		مساعد المدير العام لقطاع الاستراتيجية	المدير العام

مقدمة (دور المنهجية في تحقيق التميز) ما هو مفهوم / معيار التميز الذي تحققه هذه المنهجية؟

(الممكنات) معايير التميز							
م	مفاهيم التميز	شرح المفهوم	القيادة	الاستراتيجية	العاملون	الشراكات والموارد	العمليات
1	إضافة قيمة لصالح المتعاملين (المستفيدين)	إضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال تفهم وتوقع وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وفرصهم.					
2	بناء مستقبل مستدام	العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في قطاعات الأعمال الخاصة بها.					
3	تنمية القدرة المؤسسية	بناء وتطوير قدراتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.					

					تعزز القيمة المضافة وتحقق مستويات متصاعدة لأداء من خلال آليات التحسين المستمر والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تسخير الإبداع لدى جميع المعنيين.	4 تسخير الإبداع والابتكار
					قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله إلى واقع، كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.	5 القيادة من خلال رؤيا وإلهام ونزاهة
					مقدرتها على اغتنام الفرص المتاحة ومجابهة التحديات الماثلة وسرعة التجاوب معها بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	6 الإدارة بمرونة وسرعة التكيف مع التغيير

(الممكنات)معايير التميز							
العمليات	الشراكات والموارد	العاملون	الاستراتيجية	القيادة	شرح المفهوم	مفاهيم التميز	م
					تقدر عاملها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.	النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين	7
					نتائج باهرة ومستدامة تلي الاحتياجات الخاصة بجميع المعنيين بالمؤسسة على المدى القصير والطويل في إطار البيئة التشغيلية التي تعمل فيها.	استدامة النتائج الباهرة	8

التعريفات

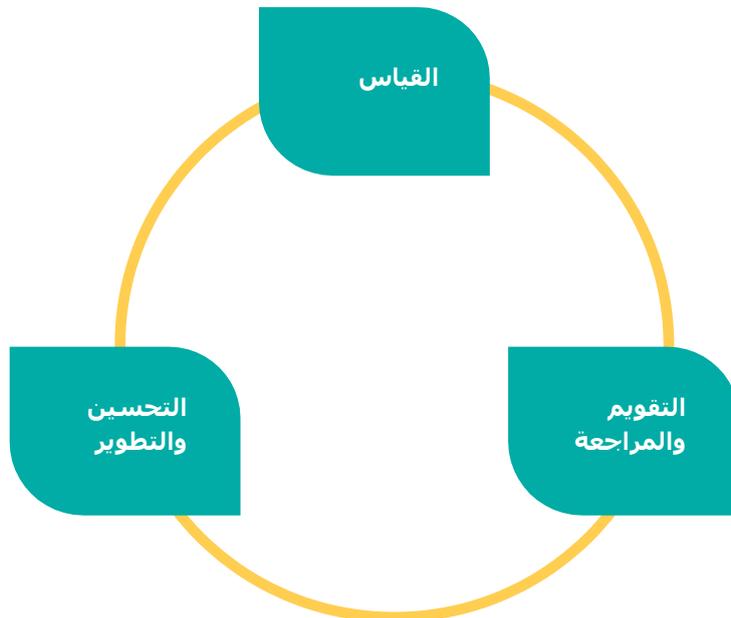
المصطلح	التعريف
التبرع العام	استهداف جميع شرائح المجتمع عامة بالحملة التسويقية بواسطة الإعلانات العامة كلوحات الطرق والرسائل وحثهم على التبرع بالتحويل لحسابات الجمعية العامة أو عن طريق الرسائل الفارغة أو التبرع بباقي الصرف في بعض المتجر والصيدليات.

توفير وتهيئة وسائل تبرع ودعم سريع وسهل وآمن ومستمر للجمعية	وصف المنهجية	
تنمية موارد الجمعية وزيادة عدد الداعمين واستمرار دعمهم.	الغرض من المنهجية	
الحاجة إلى وسائل سريعة وآمنة وبسيطة للتبرع تحقيق وإشباع رغبات وحاجة الداعمين من البرامج التبرعية.	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	سالمة المنهجية وتكاملها
الهدف الاستراتيجي: تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية.	تدعم الاستراتيجية	
الهدف الاستراتيجي: إدارة الجمعية بمنهجية الاستدامة.	الارتباط بمنهجيات أخرى ذات الصلة	
منهجية التعلم والابتكار والإبداع والتيسير.	نطاق/مجال التطبيق	
المملكة العربية السعودية	دورية التطبيق	تطبيق المنهجية
يومية وعلى مدار الساعة	الفئة المستهدفة	
جميع القادرين على الدعم من جميع أنحاء المملكة	دورية مراجعة المنهجية	
شهرياً	المراجعة والتحسين	

خطوات تطبيق المنهجية:

م	الخطوات	مسؤولية التنفيذ (المسمى الوظيفي)
1	إعداد خطة تشغيلية سنوية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
2	متابعة اعتماد الخطة التشغيلية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
3	ترويج الحملات التسويقية عبر الوسائل العامة	مدير إدارة المكاتب التعريفية
4	استقبال اتصالات المتبرعين	مدير إدارة المكاتب التعريفية
5	توجيه وتزويد المتبرعين بحسابات الجمعية العامة	مدير إدارة المكاتب التعريفية
6	بالرقم الموحد للتبرع بالرسائل النصية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
7	متابعة الإيرادات وتوثيقها من الإدارة المالية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
8	إصدار التقارير دوريا	مدير إدارة المكاتب التعريفية

آلية التقييم والتحسين (القياس والتطوير):



قياس المنهجية:

م	المراد تحقيقها/النتائج المراد الوصول لها	مؤشرات قياسها	دورية القياس
1	تأمين موارد مالية للجمعية	حجم الموارد الواردة	ربع سنوي
2	زيادة ونمو الموارد المالية	نسبة نمو الموارد	ربع سنوي

الأدوار والمسؤوليات:

المرحلة	الدور المطلوب	(المسمى الوظيفي)المسؤولية
بناء المنهجية	إعداد المنهجية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	مراجعة المنهجية	مدير إدارة علاقات الداعمين
	متابعة اعتماد المنهجية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
تطبيق المنهجية	متابعة تطبيق المنهجية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	متابعة إصدار تقارير دورية عن التطبيق	مدير إدارة المكاتب التعريفية
قياس المنهجية	جمع نتائج تطبيق المنهجية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	استخراج نتائج القياس	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	إصدار تقارير القياس	مدير إدارة المكاتب التعريفية
تحديث المنهجية	تنفيذ المراجعة الدورية للمنهجية	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	إصدار النسخة المحدثة	مدير إدارة المكاتب التعريفية
	متابعة مراجعة واعتماد النسخة المحدثة	مدير إدارة المكاتب التعريفية

المصادر والمراجع (إذا وجدت):

م	المراجع/المصادر	الإدارة/الجهة
1	خريطة تدفق عملية تنمية الموارد المالية عن طريق متجر زمزم	وحدة الجودة والاستدامة
2	الخريطة الاستراتيجية	وحدة الجودة والاستدامة
3	تقرير الاستدامة الإصدار السادس 2017م	وحدة الجودة والاستدامة

2. ملحق: نماذج عمل المنهجية:

م	النموذج	رقم النموذج
1	نموذج الخطة التشغيلية	نموذج الجودة رقم ()
2	سند التبرع الإلكتروني	النماذج المالية
3	نموذج إدخال المعلومات في برنامج CRM	نظام CRM
4	جدول المستهدفات المالية المعتمدة لعام 2017م للقطاع ككل	النماذج المالية
5	نموذج من الإيرادات المالية	نظام CRM
6	نموذج قائمة احتياجات حملة تبرع عام	نموذج 6 زمزم 22
7	تقرير حملة تبرع عام	نموذج 7 زمزم 22

بيانات التواصل:

مدير إدارة المكاتب التعريفية
بريد الكتروني: ibraheems@zmzm.org
تحويلة داخلية: 2550

9200 333 77

zmzm.sa