

Kingdom Of Saudi Arabia

Advocacy and Guidance Association And educating
communities in Al-Maather and Umm Al-Hammam

Under the supervision of the Ministry of Human Resources and Social Development

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالمعذر وأم الحمام
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعذر وأم الحمام
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٥٦١)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المعتمدة بقرار مجلس الإدارة



المادة الأولى: المقدمة

إيمانًا من الجمعية بدورها الدعوي والمجتمعي، وحرصًا على تحقيق العدالة والشفافية والجودة في تقديم خدماتها، تم إعداد هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وضمان وضوح الحقوق والواجبات وآلية الاستفادة من البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية.

المادة الثانية: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

١. تحديد إطار واضح ومنظم للتعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعية.
٢. ضمان العدالة والمساواة في الوصول إلى الخدمات.
٣. تعزيز ثقة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم.
٤. حماية حقوق المستفيدين والمحافظة على سرية بياناتهم.
٥. رفع جودة الخدمات المقدمة من الجمعية وتحسين أثرها المجتمعي.

المادة الثالثة: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع الخدمات والبرامج والمشروعات التي تقدمها الجمعية في مجالات الدعوة والإرشاد والتوعية والتثقيف المجتمعي والمساعدات العينية والمعنوية، وتشمل جميع فئات المستفيدين من المواطنين والمقيمين من مختلف الجنسيات.

المادة الرابعة: مبادئ التعامل مع المستفيدين

١. العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين دون تمييز.
٢. الشفافية: وضوح الإجراءات والمتطلبات الخاصة بكل خدمة.
٣. الكرامة والاحترام: التعامل مع جميع المستفيدين بأسلوب راقٍ يحفظ كرامتهم.
٤. السرية: الحفاظ على سرية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها مع أي جهة إلا بموافقتهم أو وفقًا للنظام.
٥. الاحترافية: تقديم الخدمة بكفاءة وجودة عالية وفي الوقت المحدد.



المادة الخامسة: حقوق المستفيدين

١. الحصول على خدمة عادلة ومناسبة وفق الشروط والمعايير المعلنة.
٢. معرفة آلية التقديم على الخدمة ومراحل الحصول عليها.
٣. التعامل مع بياناته بسرية تامة.
٤. تقديم الشكاوى والملاحظات عبر القنوات الرسمية دون خوف من أي تأثير سلبي.
٥. الحصول على تغذية راجعة حول حالته أو طلبه في مدة زمنية محددة.

المادة السادسة: التزامات المستفيدين

١. الالتزام بتقديم معلومات صحيحة ومكتملة عند التقديم على الخدمات.
٢. احترام الأنظمة والتعليمات أثناء التعامل مع موظفي الجمعية أو برامجها.
٣. استخدام الخدمات المقدمة له في الغرض المخصص لها.
٤. المحافظة على الممتلكات والمرافق التابعة للجمعية.

المادة السابعة: آلية تقديم الخدمات

١. يتم الإعلان عن الخدمات المتاحة عبر الوسائل الرسمية للجمعية (الموقع الإلكتروني - حسابات التواصل الاجتماعي - المقر الرئيسي).
٢. تعبئة نموذج طلب الخدمة (ورقياً أو إلكترونياً) مع إرفاق المستندات المطلوبة.
٣. دراسة الطلب من قبل اللجنة المختصة وفق معايير محددة.
٤. إشعار المستفيد بالقبول أو الاعتذار خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل.
٥. تقديم الخدمة من خلال القنوات الرسمية المعتمدة فقط.

المادة الثامنة: التواصل مع المستفيدين

١. تعتمد الجمعية قنوات تواصل متعددة مع المستفيدين لتلقي الطلبات والاستفسارات.
٢. يتم الرد على الاستفسارات خلال مدة لا تتجاوز (خمس أيام عمل).
٣. توفر الجمعية نموذجاً رسمياً لتلقي الشكاوى والملاحظات وتحليلها بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات.



المادة التاسعة: قياس رضا المستفيدين

١. تجري الجمعية استبيانات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
٢. يتم تحليل النتائج وإدراجها ضمن تقارير الأداء السنوية لتحسين مستوى الخدمات.

المادة العاشرة: الالتزام والتنفيذ

١. تلتزم جميع إدارات الجمعية بتطبيق هذه السياسة في كل ما يتعلق بخدمة المستفيدين.
٢. يتولى المدير التنفيذي متابعة تنفيذ السياسة وتطويرها.
٣. أي مخالفة لهذه السياسة تُحال إلى لجنة الحوكمة لاتخاذ الإجراء اللازم.

المادة الحادية عشرة: المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة كل سنتين أو عند الحاجة من قبل الإدارة التنفيذية بالتنسيق مع اللجنة القانونية أو لجنة الحوكمة، وتُعتمد من مجلس الإدارة بعد التحديث.

المادة الثانية عشرة: النفاذ

يُعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتُلغى جميع السياسات السابقة التي تتعارض معها.