

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني كبير
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٤٠١١)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية التنمية الأهلية ببني كبير ٢٠٢٦ م

١- المقدمة

تلتزم جمعية التنمية الأهلية بـ [كتابة اسم الحي/المدينة] بتقديم خدمات تنموية واجتماعية متميزة لكافة المستفيدين في نطاق عملها الجغرافي. تأتي هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بما يضمن حقوق الطرفين، ويرسخ مبادئ الشفافية، والعدالة، والمساءلة، وفقاً للأنظمة واللوائح الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

٢- النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية، كما يلزم بالعمل بها كافة الموظفين، والمتطوعين، وأعضاء مجلس الإدارة، واللجان التنفيذية في الجمعية.

٣- الأهداف

- تأصيل قيم العدالة والإنصاف في تقديم الخدمات التنموية للأهالي.
- بناء علاقة ثقة مستدامة بين الجمعية والمجتمع المحلي.
- حماية بيانات المستفيدين وسريتها وتحديد آليات التعامل معها.
- تطوير جودة الخدمات من خلال رصد الشكاوى والمقترحات وتحليلها.

٤- حقوق المستفيدين (التزامات الجمعية)

تلتزم الجمعية تجاه مستفيديها بالآتي:

- الاستحقاق العادل: تقديم الخدمات بناءً على معايير وشروط واضحة ومُعلنة دون تمييز.
- حفظ الكرامة: التعامل مع المستفيدين بالاحترام والتقدير اللائقين في جميع مراحل تقديم الخدمة.

-
- ١. السرية التامة :الالتزام بعدم إفشاء معلومات المستفيد الشخصية أو المالية إلا للجهات النظامية المختصة.
 - ٢. الوصول للمعلومة :حق المستفيد في معرفة شروط الخدمة، وأسباب قبول أو رفض طلبه بوضوح.
 - ٣. حرية التعبير :تمكين المستفيد من تقديم المقترحات، والشكاوى، والاعتراضات دون تأثير جودة الخدمة المقدمة له.
 - ٥- واجبات المستفيدين تجاه الجمعية
يتوقع من المستفيد للتحقق من جودة الخدمة الالتزام بالآتي:
 - ١. صحة البيانات :تقديم معلومات دقيقة ومستندات رسمية صحيحة ومحدثة للجمعية.
 - ٢. التعاون التام :التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين أو موظفي الجمعية عند طلب استكمال البيانات.
 - ٣. الاحترام المتبادل :الالتزام بالآداب العامة أثناء التعامل مع منسوبي الجمعية أو عند زيارة مقارها.
 - ٤. الاستخدام الأمثل :الاستفادة من الدعم أو البرامج التنموية في الأغراض المخصصة لها قانوناً.
 - ٦- آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات
 - ١. قنوات الاستقبال :تخصص الجمعية (صندوق مقترحات، بريد إلكتروني مخصص، رقم واتساب، نموذج على الموقع الإلكتروني).
 - ٢. التسجيل والتوثيق :يتم تقييد الشكاوى فوراً في سجل خاص وإعطائها رقماً مرجعياً وإشعار المستفيد بذلك.

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني كبير
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٤٠١١)

- . المدد الزمنية: تلتزم الجمعية بدراسة الشكوى والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ التقديم.
- . التصعيد: يحق للمستفيد تصعيد شكواه لمدير الجمعية أو مجلس الإدارة في حال عدم الرضا عن معالجة الشكوى.

٧- النشر والاعتماد

تُنشر هذه السياسة على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وتكون متاحة للاطلاع. ولا تعد نافذة أو معدلة إلا بعد موافقة مجلس الإدارة عليها.

. تم اعتماد اللائحة بمحضر مجلس الإدارة بتاريخ ٢٨/٤/٢٠٢٦م

