



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

# سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين لجمعية التنمية الأهلية بالشعف

المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف  
✉ Tnmyh\_shaf@hotmail.com  
📞 Tnmyhshaf 0558080292



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

جدول المحتويات

٣	مقدمة.....
٣	النطاق.....
٣	الهدف العام.....
٤	الأهداف التفصيلية.....
٥	الممارسات في تقديم البرامج التنموية للمستفيد.....
٥	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٥	<u>الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....</u>
٥	<u>التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته.....</u>
٦	آلية استحقاق المستفيدين للخدمة.....
٦	<u>ضوابط حضور البرامج التنموية.....</u>
٦	<u>اعتماد مجلس الإدارة.....</u>

المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف

✉ Tnmyh\_shaf@hotmail.com

☎ Tnmyhshaf 0558080292



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

# المملكة العربية السعودية المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي جمعية التنمية الأهلية بالشعف ترخيص ( ٤٣٢٢ )

## مقدمة

تضع جمعية التنمية الأهلية بالشعف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## النطاق

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.

## الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف

Tnmyh\_shaf@hotmail.com

Tnmyhshaf 0558080292



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

## الأهداف التفصيلية

١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

## الممارسات في تقديم البرامج التنموية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي/

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف

Tnmyh\_shaf@hotmail.com

Tnmyhshaf 0558080292



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

**القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين**

- ١- المقابلة الشخصية.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية .

**الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين**

- ١- اللانحة الأساسية للجمعية.
- ٢- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

**يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي**

- استقبال طلبات الرفع بالبرامج من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين المواقفات اللازمة حين وصولها.
- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

**استحقاق المستفيدين للخدمة**

١. أن يكون متواجداً في نطاق عمل الجمعية.
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

**ضوابط حضور البرامج التنموية**

١. التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
٢. اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
٣. الانتظام في الحضور.
٤. الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
٥. أن يكون مقيماً إقامة نظامية.
٦. تسديد الرسوم المالية في حالة كان البرنامج مدفوعاً.

**الاعتماد:**

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٩) في دورته (١) هذه السياسة في ١٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ

الرقم :  
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ  
الموافق : / / ٢٠٢٢ م  
المرفقات :



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص (٤٣٢٢)

# آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة لجمعية التنمية الأهلية بالشعف



المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف  
✉ Tnmyh\_shaf@hotmail.com  
📍 Tnmyhshaf 📞 0558080292

الرقم :  
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ  
الموافق : / / ٢٠٢٢ م  
المرفقات :



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

## التعريفات

**الجمعية:** جمعية التنمية الأهلية بالشعف

**المستفيد:** هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

## خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

**تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:**

- **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
  - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
  - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
  - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:



المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف

Tnmyh\_shaf@hotmail.com

Tnmyhshaf

0558080292

الرقم :  
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ  
الموافق : / / ٢٠٢٢ م  
المرفقات :



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص ( ٤٣٢٢ )

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.

• **إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

### أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

### أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.



المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف

✉ Tnmyh\_shaf@hotmail.com

🐦 Tnmyhshaf

☎ 0558080292

الرقم :  
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ  
الموافق : / / ٢٠٢٢ م  
المرفقات :



جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
Civil Development Association in Sha'af

المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية التنمية الأهلية بالشعف  
ترخيص (٤٣٢٢)

## خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

تم الاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢٧ وتاريخ ٢٢/١٠/٢٠٢٤م



المملكة العربية السعودية - أبها - الشعف  
✉ Tnmyh\_shaf@hotmail.com  
📍 Tnmyhshaf 📞 0558080292