



تنمية > تمكين > رعاية



جمعية تنمية الأيتام  
بمنطقة المدينة المنورة  
ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ( 2010 )



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة

الرقم: 25/26

النسخة : الثانية





## المحتويات

|   |                                                   |
|---|---------------------------------------------------|
| 2 | تمهيد                                             |
| 2 | الهدف العام                                       |
| 2 | الأهداف التفصيلية                                 |
| 2 | أولاً: مبادئ تقديم الخدمة                         |
| 3 | ثانياً: قنوات التواصل المعتمدة مع المستفيدين      |
| 3 | ثالثاً: إجراءات تقديم الخدمة                      |
| 4 | رابعاً: آليات التقييم وقياس رضا المستفيدين        |
| 4 | خامساً: حقوق وواجبات المستفيدين                   |
| 5 | سادساً: التزامات الجمعية وموظفيها تجاه المستفيدين |
| 5 | سابعاً: تطوير الخدمات                             |
| 6 | اعتماد وثيقة السياسة                              |





## تمهيد

تسعى جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة إلى تقديم خدمات تنموية واجتماعية متميزة للمستفيدين من الفئات المستهدفة، بما يتوافق مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، واللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (73739) وتاريخ 1444/11/03هـ، وقواعد الحوكمة الصادرة عن المركز الوطني بتاريخ 2023/07/04م، إضافة إلى معايير الحوكمة الثلاثة (الامتثال والالتزام، الشفافية والإفصاح، السلامة المالية).

وتعكس هذه السياسة التزام الجمعية بمبادئ العدالة، والمساواة، والشفافية، وحماية خصوصية المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم، وضمان مشاركتهم في تطوير الخدمات.

## الهدف العام

تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة تُلبّي احتياجات المستفيدين، وتحسّن تجربتهم، وتعزز مشاركتهم، وتدعم مبادئ الحوكمة.

## الأهداف التفصيلية

1. تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات بطرق ميسرة وفعّالة.
2. تحقيق الشفافية في توضيح الإجراءات، والشروط، ومعايير الاستحقاق.
3. حماية حقوق المستفيدين، وضمان سرية بياناتهم، والرد على شكاواهم.
4. بناء علاقة تفاعلية مبنية على الثقة والاحترام المتبادل.
5. اعتماد آليات دورية لقياس رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات بناءً على النتائج.

## أولاً: مبادئ تقديم الخدمة

1. العدالة والمساواة: تقديم الخدمة لكافة المستفيدين المؤهلين دون تمييز.
2. الاحترام واللباقة: التعامل الإنساني اللائق مع جميع المستفيدين.
3. الشفافية: توضيح الإجراءات، المعايير، والحقوق للمستفيدين.
4. المسؤولية والمحاسبة: الالتزام بأعلى المعايير في تقديم الخدمة ومتابعتها.
5. التحسين المستمر: استناد الخدمات إلى تقييمات واقتراحات المستفيدين.





## ثانياً: قنوات التواصل المعتمدة مع المستفيدين

1. الهاتف الرسمي للجمعية.
2. الموقع الإلكتروني للجمعية (يشمل نماذج الطلبات والشكاوى).
3. البريد الإلكتروني والرسائل النصية الرسمية.
4. الحسابات الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي.
5. الزيارات المباشرة لمقر الجمعية.
6. المنصات الرقمية التابعة للجهات الإشرافية مثل منصة المركز الوطني.

## ثالثاً: إجراءات تقديم الخدمة

1. الاستقبال والتحقق:
  - استقبال المستفيدين بطريقة احترافية.
  - التحقق من استحقاق الخدمة وتوثيق البيانات.
2. التسجيل الإلكتروني:
  - إدخال معلومات المستفيد ضمن نظام الجمعية الحوسب.
  - حفظ الوثائق إلكترونياً وفق ضوابط الحماية والخصوصية.
3. الإحالة والتنسيق:
  - تحويل الطلب للجهة المختصة داخل الجمعية.
4. تنفيذ الخدمة:
  - تنفيذ الخدمة وفق الضوابط الزمنية والفنية المعتمدة.
  - إشعار المستفيد بإتمام الخدمة أو بتحديثات حالتها.





#### رابعاً: آليات التقييم وقياس رضا المستفيدين

1. استبيانات إلكترونية أو مباشرة بعد تقديم الخدمة.
2. مراجعات دورية شهرية/ربع سنوية لجودة الخدمات.
3. مؤشرات أداء تقيس نسبة رضا المستفيدين وزمن الاستجابة.
4. نظام شكاوى وملاحظات فعال مع آلية تصعيد واضحة.
5. تقارير سنوية لمجلس الإدارة تتضمن نتائج التقييم والتحسينات المعتمدة.

#### خامساً: حقوق وواجبات المستفيدين

##### 1. حقوق المستفيدين:

- الحصول على معلومات واضحة ودقيقة عن الخدمات.
- تقديم الشكاوى بسرية ومتابعة نتائجها.
- الاطلاع على بياناته وتصحيحها عند الحاجة.
- الحماية الكاملة لخصوصية وسرية بياناته.
- معاملة عادلة وإنسانية دون تمييز.

##### 2. واجبات المستفيدين

- تقديم بيانات صحيحة ومحدثة.
- الالتزام بالإجراءات والأنظمة المحددة.
- التعاون مع موظفي الجمعية لتقديم الخدمة.
- الالتزام بأداب التعامل وعدم الإساءة.





## سادساً: التزامات الجمعية وموظفيها تجاه المستفيدين

### 1. التزامات الجمعية:

- توفير خدمات تستند إلى الأنظمة والمعايير.
- حماية معلومات المستفيدين من الإفشاء غير المصرح به.
- حل الشكاوى خلال مدة زمنية محددة (لا تتجاوز 10 أيام عمل).
- مراجعة السياسات والإجراءات وتطويرها دورياً.

### 2. واجبات موظفي خدمة المستفيدين:

- استقبال المستفيدين بلباقة واحترام.
- الرد على الاستفسارات بكل مهنية ووضوح.
- عدم التمييز في تقديم الخدمة.
- احترام سرية المعلومات والبيانات.

## سابعاً: تطوير الخدمات

1. تحليل مؤشرات الأداء ورضا المستفيدين.
2. تنظيم ورش عمل واستبيانات تطويرية سنوية.
3. تحديث قنوات الخدمة الإلكترونية والرقمية.
4. تدريب الموظفين دورياً على مهارات خدمة المستفيدين.
5. اعتماد إجراءات جديدة عند ظهور خدمات أو فئات جديدة.



## اعتماد وثيقة السياسة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في اجتماع مجلس إدارة جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة في جلسته رقم (19) المنعقدة بتاريخ 1446/10/23 هـ الموافق 2024/10/26 م.

وتم تحديثها في نسختها الثانية واعتمادها بقرار مجلس الإدارة رقم (25/02/01) بتاريخ 1446/07/22 هـ الموافق 2025/01/22 م، وتُعد هذه النسخة المعتمدة والنافذة من تاريخه، ويتم نشرها على الموقع الرسمي للجمعية وتمكين جميع أصحاب العلاقة من الاطلاع عليها.





# تنمية > تمكين > رعاية



المدينة المنورة حي شوران ، شارع صلاح الدين الأيوبي ، رقم المبنى ( 3967 ) الرقم الفرعي 8723 ، الرمز البريدي 42386

@ tanmiat.alaytam@gmail.com www.t-itam.org.sa +966 53 16 80800 +966 14 831 4339