



جمعية التنمية الأهلية بياشوت

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بياشوت
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4046

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

سياسة تنظيم

العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

جمعية التنمية الأهلية بياشوت

رقم تصريح 4046

@tanmiah_163 Tanmiah1426@hotmail.com 0509096918



جمعية التنمية الأهلية بباشوت

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بباشوت
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4046

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية التنمية الأهلية بباشوت

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من رؤية جمعية التنمية الأهلية بباشوت ورسالتها في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة، وحرصاً على تعزيز الثقة والشفافية مع المستفيدين من خدماتها، فقد تم وضع هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين وضمان تقديم خدمات عادلة، مهنية، وذات جودة عالية.

ثانياً: الأهداف

1. تحديد حقوق وواجبات المستفيدين من خدمات الجمعية.
2. وضع ضوابط ومعايير لتقديم الخدمات بشكل عادل ومنظم.
3. تعزيز الشفافية والعدالة في اختيار المستفيدين.
4. ضمان تقديم خدمات ذات جودة تحقق رضا المستفيدين.
5. تنظيم قنوات التواصل والشكاوى والمقترحات مع المستفيدين.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية (اجتماعية - تعليمية - صحية - بيئية - دينية - تنمية).



جمعية التنمية الأهلية بباشوت

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بباشوت
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4046

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

رابعًا: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمة وفق الشروط والمعايير المعلنة.
2. المعاملة بعدالة ومساواة دون تمييز.
3. احترام خصوصية وكرامة المستفيد والحفاظ على سرية بياناته.
4. حق المستفيد في معرفة آليات الاستفادة من البرامج والمعايير المعتمدة.
5. إمكانية تقديم الشكاوى أو المقترحات ومعالجتها بموضوعية.

خامسًا: واجبات المستفيدين

1. الالتزام بضوابط ومعايير الاستفادة المعلنة من قبل الجمعية.
2. تقديم بيانات صحيحة وموثقة عند التقديم للحصول على الخدمة.
3. الحفاظ على الممتلكات والمرافق التي تقدم فيها الخدمات.
4. التعاون مع منسوبي الجمعية لضمان جودة التنفيذ.
5. الالتزام بالقيم المجتمعية والوطنية أثناء الاستفادة من البرامج.

سادسًا: معايير تقديم الخدمات

1. تقديم الخدمة وفق لوائح وأنظمة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
2. اعتماد معايير واضحة وشفافة لتحديد المستفيدين (الأولوية للأسر الأكثر احتياجًا، الأيتام، الفئات المستهدفة بالبرامج).
3. متابعة دورية لتقييم جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
4. إشراك المستفيدين في تقييم البرامج عبر استبيانات واستطلاعات.



جمعية التنمية الأهلية بباشوت

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بباشوت
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4046

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

سابقًا: آليات التواصل مع المستفيدين

1. تخصيص قنوات رسمية (موقع إلكتروني - هاتف - بريد إلكتروني - مقر الجمعية).
2. نشر معايير الاستفادة من البرامج عبر الوسائل الإعلامية للجمعية.
3. استقبال الشكاوى والمقترحات عبر صندوق مخصص أو منصات إلكترونية.
4. الرد على الاستفسارات والشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (10 أيام عمل).

ثامناً: آليات الشكاوى والمقترحات

1. تمكين المستفيد من تقديم الشكاوى عبر قنوات متعددة.
2. دراسة الشكاوى من لجنة مختصة محايدة داخل الجمعية.
3. إشعار المستفيد بالإجراء المتخذ خلال فترة زمنية محددة.
4. الاستفادة من الشكاوى والمقترحات لتحسين جودة الخدمات.

تاسعًا: المراجعة والتطوير

تُراجع هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين) للتأكد من ملاءمتها وتحديثها بما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات والاحتياجات المجتمعية.



جمعية التنمية الأهلية بباشوت

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بباشوت
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4046

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

عاشراً: اعتماد السياسة

تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بباشوت، وتعتبر ملزمة لجميع منسوبي الجمعية والعاملين والمتطوعين لديها.

اعتماد من الأعضاء

م	الاسم	التوقيع
1	عبدالله الشمراني	
2	محمد عبدالله محمد ال قريزيج	
3	عبدالله محمد صالح الشمراني	
4	نواف عون شعشوع الشمراني	



رئيس الجمعية

علي أحمد سعدي الشمراني