

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

نموذج استرشادي قابل للتعديل

اسم الجمعية	[اسم الجمعية]	رمز الوثيقة	[رمز]
الإصدار	1.0	تاريخ الاعتماد	[اليوم/الشهر/السنة]
قرار الاعتماد	[رقم القرار]	مسؤول الوثيقة	[المسمى الوظيفي]
دورية المراجعة	سنوياً أو عند الحاجة	حالة الوثيقة	مسودة للمراجعة

تنبيه: يجب مواءمة هذا النموذج مع نشاط الجمعية ولوائحها الأساسية والأنظمة واللوائح السارية، ثم اعتماده رسميًا قبل نشره أو تطبيقه.

بيانات الوثيقة

- التصنيف: السياسات.
- نطاق التطبيق: مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، والموظفون، والمتطوعون، والمتعاقدون بحسب طبيعة الوثيقة.
- سجل التعديل: توثق كل مراجعة برقم إصدار وتاريخ وملخص للتغيير وقرار الاعتماد.

الهدف

- ضمان عدالة ووضوح وكرامة التعامل مع المستفيدين من التقديم حتى إغلاق الخدمة وقياس الرضا.

حقوق المستفيد

- المعاملة باحترام، ومعرفة معايير الأهلية والخطوات والمدة، وحماية البيانات، وحق الشكوى والتظلم.

واجبات المستفيد

- تقديم بيانات صحيحة ومستندات سارية، وإبلاغ الجمعية بالتغيرات، واستخدام الخدمة في الغرض المخصص.

رحلة الخدمة

- استقبال الطلب، والتحقق، ودراسة الحالة وفق معايير معلنة، واتخاذ قرار موثق، وإبلاغ النتيجة، وتنفيذ الخدمة، والإغلاق والمتابعة.

العدالة ومنع التحيز

- تطبيق معايير موحدة، ويفصح الموظف أو عضو اللجنة عن تعارض المصالح، وتوثق الاستثناءات.

الشكاوى والتظلم

- توفر قناة سهلة ورقم مرجعي وزمن استجابة وتصعيد مستقل عن القرار الأصلي قدر الإمكان.

قياس الرضا

- تجمع الآراء بصورة تحفظ الخصوصية وتستخدم لتحسين الخدمات دون التأثير على استحقاق المستفيد.

نموذج استرشادي قابل للتعديل - لا يعد معتمدًا إلا بعد مراجعته واعتماده من الجهة المختصة في الجمعية

المراجعة والاعتماد

- تراجع الوثيقة دوريًا وعند صدور تحديث نظامي أو حدوث تغيير جوهري في أعمال الجمعية.
- لا تصبح الوثيقة نافذة إلا بعد اعتمادها وفق الصلاحيات المعتمدة في الجمعية.
- تحفظ النسخة المعتمدة وسجل التعديلات في مستودع الوثائق الرسمي، وتنشر النسخة المخصصة للإفصاح عند الحاجة.

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
[الاسم والمسمى]	[الاسم والمسمى]	[مجلس الإدارة/صاحب الصلاحية]
[التوقيع والتاريخ]	[التوقيع والتاريخ]	[رقم القرار والتاريخ]

مصادر الاسترشاد: قواعد وأدلة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، والموضوعات والبنى المتكررة في وثائق الحوكمة المنشورة علنًا في مواقع جمعيات أهلية سعودية. أُعيدت صياغة المحتوى كنموذج عام ولم يُنسخ كوثيقة خاصة بأي جمعية.