إشراق
الجمعية السعودية لاضطراب فـرط الحركة وتشتت الانتبـاه
SAUDI ADHD SOCIETY

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (474)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل

إعداد	مراجعة	اعتماد
الأستاذة نبال بنت عبدالعزيز الهذيل مدير الجودة والتميز المؤسسي	الأستاذة نوال بنت محمد الشريف المدير التنفيذي	سمو الأميرة نوف بنت محمد بن عبدالله رئيس مجلس الإدارة

رقم الإصدار 1-26	رقم الإصدار 1-26	تاريخ الإصدار 2026/01/01م

info@adhd.org.sa | 920 009 073 | adhd.org.sa

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: المقدمة

تؤمن جمعية إشراق بأن المستفيد يمثل محور العمل التنموي، وأن جودة العلاقة معه تعد أحد أهم مؤشرات نجاح الجمعية في تحقيق رسالتها وأثرها المجتمعي.

وانطلاقًا من ذلك، تعمل الجمعية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين وفق إطار مؤسسي واضح يحدد الحقوق والواجبات، وينظم إجراءات تقديم الخدمة، ويعزز مبادئ الشفافية والعدالة، بما يكفل تقديم خدمات ذات جودة عالية، ويضمن حماية جميع الأطراف ذات العلاقة.

كما تستند هذه العلاقة إلى الأنظمة واللوائح المعتمدة، والعقود المنظمة للخدمات، بما يحدد مسؤوليات كل طرف وآليات التعامل مع التحديات أو الخلافات التي قد تنشأ.

ثانياً: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بشكل مؤسسي واضح .
- تقديم خدمات متميزة بكفاءة وجودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين .
- تسهيل وصول المستفيدين للخدمات بأيسر الطرق الممكنة .
- تعزيز رضا المستفيدين وتحسين تجربتهم بشكل مستمر .
- دعم التحسين المستمر للخدمات بناءً على آراء وملاحظات المستفيدين .

ثالثاً: النطاق

تُطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، وتشمل:

- المستفيدين المباشرين من البرامج والخدمات .
- المستفيدين غير المباشرين .
- كافة الإدارات والوحدات التي تقدم خدمات للمستفيدين .

رابعاً: المرجعيات

تستند هذه السياسة إلى:

- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولوائحه التنفيذية .
- اللائحة الأساسية لجمعية إشراق .
- سياسات الدعم والخدمات للمستفيدين .
- أفضل الممارسات في إدارة تجربة المستفيد وجودة الخدمة .

خامساً: المبادئ العامة للعلاقة مع المستفيدين

تلتزم الجمعية في تعاملها مع المستفيدين بالمبادئ التالية:

- **العدالة**: تقديم الخدمة دون تمييز وبناءً على معايير واضحة .
- **الاحترام**: التعامل مع المستفيدين بلباقة ومهنية عالية .

- **الشفافية:** توضيح الإجراءات والمتطلبات بشكل واضح .
- **الخصوصية:** حماية بيانات المستفيدين وسرية معلوماتهم .
- **الجودة:** تقديم خدمات عالية الجودة وفق معايير معتمدة .
- **الاستجابة:** سرعة التعامل مع طلبات واستفسارات المستفيدين .
- **التحسين المستمر:** تطوير الخدمات بناءً على التغذية الراجعة .

سادساً: أهداف تقديم الخدمة للمستفيدين

تعمل الجمعية على تحقيق الأهداف التالية:

1. تسهيل إجراءات حصول المستفيد على الخدمة دون تعقيد أو تأخير .
2. تقديم خدمات متكاملة باستخدام الوسائل التقنية الحديثة .
3. توفير قنوات متعددة للتواصل مع المستفيدين .
4. تقديم الخدمة في الوقت والمكان المناسبين للمستفيد قدر الإمكان .
5. قياس رضا المستفيدين بشكل دوري واستخدام نتائجه في التحسين .
6. تعزيز ثقة المستفيدين وانتمائهم للجمعية .

سابعاً: قنوات التواصل مع المستفيدين

تعتمد الجمعية قنوات متعددة للتواصل مع المستفيدين، تشمل:

- المقابلات المباشرة .
- الاتصالات الهاتفية .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- الخطابات الرسمية .
- خدمات طلب المساعدة الإلكترونية .
- مناديب المكاتب أو الفروع .

وتعمل الجمعية على تطوير هذه القنوات بشكل مستمر بما يحقق سهولة الوصول للخدمة.

ثامناً: الأدوات الداعمة لتقديم الخدمة

يعتمد موظفو علاقات المستفيدين على مجموعة من الأدوات التنظيمية، من أبرزها:

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- دليل خدمات المستفيدين .
- سياسة الدعم والعلاج .
- نماذج طلب الدعم والخدمات .

وتهدف هذه الأدوات إلى توحيد الإجراءات وضمان جودة الخدمة.

تاسعاً: إجراءات التعامل مع المستفيدين

تلتزم الجمعية باتباع إجراءات واضحة عند التعامل مع المستفيدين، وتشمل:

- استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، وتقديم المساعدة اللازمة .
- الاستماع إلى استفسارات المستفيد وتقديم إجابات دقيقة وواضحة .
- التحقق من استيفاء جميع المتطلبات والبيانات اللازمة .
- مطابقة البيانات المقدمة والتأكد من صحتها .
- إحالة المستفيد إلى الجهة المختصة عند الحاجة (مثل البحث الاجتماعي) .
- توضيح الإجراءات والخطوات المتبعة للمستفيد بشكل كامل .
- إشعار المستفيد بمدة دراسة الطلب والرد عليه .
- استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال المتطلبات .
- تقديم الخدمة وفق الضوابط والمعايير المعتمدة .

عاشراً: حقوق المستفيد

تلتزم الجمعية بضمان حقوق المستفيد، والتي تشمل:

- الحصول على الخدمة وفق معايير عادلة وشفافة .
- معرفة شروط وإجراءات الحصول على الخدمة .
- الحفاظ على سرية معلوماته وبياناته .
- تقديم الشكاوى والملاحظات واستقبالها بجدية .
- تقييم الخدمة المقدمة والمساهمة في تطويرها .

الحادي عشر: واجبات المستفيد

يلتزم المستفيد بما يلي:

- تقديم معلومات صحيحة وكاملة عند طلب الخدمة .
- الالتزام بالشروط والضوابط المعتمدة .
- التعاون مع موظفي الجمعية لإنهاء الإجراءات .
- استخدام الخدمة في الأغراض المخصصة لها .

الثاني عشر: قياس رضا المستفيدين

تعتمد الجمعية على قياس رضا المستفيدين كأداة أساسية لتحسين الخدمات، من خلال:

- الاستبيانات الدورية .
- قنوات الشكاوى والمقترحات .
- تحليل تجارب المستفيدين .

ويتم استخدام نتائج القياس في تطوير الخدمات وتحسين الأداء.

الثالث عشر: إدارة الشكاوى والمقترحات

تلتزم الجمعية بما يلي:

- توفير قنوات واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترحات .
- التعامل مع الشكاوى بجدية وحيادية .

- دراسة الشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة .
- الرد على المستفيد خلال مدة زمنية محددة .

الرابع عشر: المسؤوليات

- إدارة علاقات المستفيدين: تقديم الخدمة والتواصل مع المستفيدين .
- الإدارات المختصة: دراسة الطلبات وتنفيذ الخدمات .
- الإدارة التنفيذية: الإشراف العام وضمان جودة الخدمة .
- الموظفون: الالتزام بالسياسة وتطبيقها .

الخامس عشر: التحسين المستمر

تلتزم الجمعية بتطوير خدماتها بشكل مستمر من خلال:

- مراجعة الإجراءات بشكل دوري .
- تبني التقنيات الحديثة .
- الاستفادة من آراء المستفيدين .
- رفع كفاءة الموظفين .

السادس عشر: الاعتماد

تُعد هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتحل محل أي سياسات سابقة ذات علاقة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد في اجتماع مجلس الإدارة رقم (2026-2) المنعقد يوم السبت بتاريخ 2026/5/16م الموافق 1447/11/29هـ