

دليل سياسات تقديم الخدمات لحاضنة الجمعيات لتنمية المنظمات غير الربحية

المقدمة:

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية تقديم الخدمات للمستفيدين بما يضمن تحقيق العدالة والشفافية، مع الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية. تُحدد السياسات الواردة في هذا الدليل المبادئ والقواعد التي تنظم تقديم الخدمات، لضمان تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفعالية.

السياسات العامة لتقديم الخدمات:

أولاً: المبادئ الأساسية

- **العدالة والمساواة:**
تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المؤهلين دون أي تمييز على أساس الجنس، العرق، أو الحالة الاجتماعية.
- **الشفافية:**
توضيح معايير استحقاق الخدمة وآليات تقديمها للجميع.
- **الاحترام:**
التعامل مع المستفيدين بكرامة واحترام خصوصيتهم.
- **التركيز على المستفيد:**
تصميم الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.
- **ثانياً: معايير استحقاق الخدمات**
- **تصنيف الفئات المستهدفة:**
 - الأسر ذات الدخل المحدود.
 - الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - الشباب الباحثون عن تدريب مهني
- **يتم تقديم الخدمات للمستفيدين الذين:**
 - يثبت حاجتهم بناءً على معايير الجمعية (مثل الدخل أو الحالة الصحية).
 - يقدمون الوثائق المطلوبة للتسجيل.
 - يوافقون على شروط وأحكام الاستفادة من الخدمة.

رابعاً: توثيق الخدمات

- **يتم تسجيل جميع الخدمات المقدمة في نظام إدارة المستفيدين، مع توثيق:**
 - بيانات المستفيدين.
 - نوع الخدمة المقدمة.

○ تاريخ التقديم والجهة المنفذة.

خامساً: تحديث السياسات:

- تُراجع سياسات تقديم الخدمات بشكل دوري (كل عام أو عند الحاجة) لضمان ملاءمتها للمتغيرات في احتياجات المستفيدين أو القوانين المحلية.

إجراءات تقديم الخدمات:

١. التسجيل:

- يتقدم المستفيد بطلب للحصول على الخدمة من خلال:
 - تعبئة نموذج تسجيل إلكتروني أو ورقي.
 - إرفاق الوثائق الداعمة (مثل الهوية الوطنية، إثبات الدخل، أو التقارير الطبية).

٢. التقييم:

- يتم تقييم الطلبات بناءً على معايير محددة تشمل:
 - مدى حاجة المستفيد.
 - توفر الموارد اللازمة لتقديم الخدمة.

٣. الموافقة وإبلاغ المستفيد:

- بعد تقييم الطلب، يتم:
 - إبلاغ المستفيد بقرار القبول أو الرفض.
 - تقديم شرح لأسباب الرفض إذا لزم الأمر.

٤. تقديم الخدمة:

- تُقدم الخدمة وفق جدول زمني محدد وبجودة تتوافق مع المعايير المهنية.
- يتم متابعة تقديم الخدمة لضمان رضا المستفيدين.

أنواع الخدمات التي تُقدمها الجمعية:

١. الخدمات التعليمية:

- مثل برامج التدريب وورش العمل.

٢. الخدمات الصحية:

- مثل تقديم الرعاية الطبية المجانية أو المساعدات العلاجية.

٣. الخدمات الاجتماعية:

- مثل دعم الأسر ذات الدخل المحدود أو تقديم المساعدات العينية.

التعامل مع الشكاوى والملاحظات:

١. قنوات استقبال الشكاوى:

- يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر:
 - نموذج إلكتروني على موقع الجمعية.
 - الاتصال بخدمة العملاء.
 - زيارة أحد مكاتب الجمعية.

٢. معالجة الشكاوى:

- يتم استقبال الشكاوى بسرية واحترافية.
- يتم الرد على الشكاوى في مدة لا تتجاوز ٥ أيام عمل.
- تُوثق جميع الشكاوى والملاحظات في نظام الجمعية لتحليلها وتحسين جودة الخدمات.

الالتزام بالأنظمة والقوانين:

تلتزم الجمعية بجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك:

١. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
٢. لوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
٣. أنظمة حماية البيانات وخصوصية المستفيدين.
٤. المعايير المهنية لتقديم الخدمات.

المراجعة والتحديث:

- يتم مراجعة هذا الدليل سنويًا من قبل لجنة مختصة في الجمعية، لضمان توافقه مع التغييرات في احتياجات المستفيدين والبيئة التنظيمية في المملكة.

تمت الموافقة على هذه الإجراءات في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) بتاريخ ٢٠٢٥/١٨/١١ م