



المملكة العربية السعودية

جمعية الجود للخدمات الإنسانية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع

غير الربحي برقم ( 1000646400 )

الرقم: .....

التاريخ: / / ١٤هـ

المرفقات: .....

جمعية الجود للخدمات الإنسانية  
Al-Joud Association for Human Services

# سياسة تنظيم العلاقة

## مع المستفيدين

جمعية الجود للخدمات الإنسانية ببحرة  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
بترخيص رقم ( ١٠٠٠٦٤٦٤٠٠ )

جمعية الجود للخدمات الإنسانية  
Al-Joud Association for Human Services



0509338600



@aljoud\_charity



info@aljod.org.sa



Aljod.org.sa

حساب الكفالات SA1980000322608010273739  
حساب الاستثمار SA9480000322608010273747  
حساب الصدقات SA7780000322608010273762

الحساب العام SA7780000322608016606601  
حساب الزكاة SA0280000322608010273754  
حساب المشاريع SA2080000322608010273721

حسابات الجمعية  
لدى مصرف  
الراجحي

### ❖ تمهيد

تؤمن جمعية الجود للخدمات الإنسانية ببحرته بأهمية بناء علاقة متميزة ومستدامة مع المستفيدين، تقوم على مبادئ الاحترام والشفافية والعدالة، وتسعى الجمعية من خلال خدماتها وبرامجها الإنسانية والتنموية إلى تحقيق رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم بما ينسجم مع أهدافها ورسالتها الإنسانية.

وانطلاقاً من حرص الجمعية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين ورفع جودة الخدمات المقدمة، فقد تم إعداد هذه السياسة لتكون إطاراً مرجعياً يوضح حقوق وواجبات المستفيدين، وآليات تقديم الخدمات والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، بما يساهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق أعلى معايير الكفاءة والحوكمة في العمل المؤسسي.

### ❖ الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية الجود للخدمات الإنسانية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها، بما يضمن تقديم خدمات إنسانية وتنموية بجودة وكفاءة عالية، وفق مبادئ العدالة والشفافية وحفظ الحقوق، ويساهم في تعزيز رضا المستفيدين وبناء الثقة المتبادلة وتحقيق التميز المؤسسي.

### ❖ الأهداف التفصيلية

١. تعزيز العلاقة الإيجابية بين جمعية الجود للخدمات الإنسانية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها.
٢. ضمان تقديم الخدمات للمستفيدين وفق مبادئ العدالة والمساواة والشفافية.
٣. حفظ حقوق المستفيدين وصون كرامتهم الإنسانية والمحافظة على خصوصية بياناتهم.
٤. توضيح آليات وإجراءات الحصول على الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية.
٥. رفع مستوى جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيد بشكل مستمر.
٦. تنظيم آلية استقبال الشكاوى والمقترحات، والاستفسارات، ومعالجتها بكفاءة، وفاعلية.
٧. تعزيز ثقة المجتمع والمستفيدين في خدمات وبرامج الجمعية.
٨. قياس مستوى رضا المستفيدين والاستفادة من نتائج القياس في تطوير الخدمات.
٩. تعزيز ثقافة المسؤولية والالتزام لدى العاملين والمتطوعين أثناء التعامل مع المستفيدين.

#### ❖ الفئات المستفيدة

١. الأسر المحتاجة وذات الدخل المحدود .
٢. الأيتام والأرامل والمطلقات .
٣. كبار السن وذوو الإعاقة .
٤. المستفيدون من البرامج الإنسانية والإغاثية والتنموية .
٥. المستفيدون من المساعدات المالية والعينية .
٦. المتطوعون المشاركون في برامج وأنشطة الجمعية .
٧. أفراد المجتمع المستفيدون من المبادرات والخدمات المجتمعية التي تقدمها الجمعية .

#### ❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

١. المقابلات المباشرة.
٢. الاتصال الهاتفي.
٣. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٤. برامج التواصل الاجتماعي بلغات متعددة.
٥. المعارض والمناسبات الدعوية.
٦. التطبيقات الذكية والبوابات الإلكترونية.

#### ❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
٣. قاعدة بيانات المستفيدين.
٤. ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.

### ❖ آية التعامل مع المستفيدين

١. استقبال طلبات المستفيدين عبر القنوات الرسمية المعتمدة لدى الجمعية .
٢. استقبال المستفيدين والتعامل معهم باحترام وتقدير والمحافظة على كرامتهم وخصوصيتهم .
٣. التحقق من بيانات ووثائق المستفيدين واستكمال المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة .
٤. دراسة الطلبات وفق المعايير والضوابط المعتمدة لدى الجمعية دون تمييز .
٥. إشعار المستفيد بنتيجة الطلب سواء بالقبول أو الرفض مع توضيح الأسباب عند الحاجة .
٦. تقديم الخدمة أو الدعم للمستفيد وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة .
٧. تمكين المستفيد من تقديم الشكاوى أو الملاحظات أو المقترحات عبر الوسائل المتاحة .
٨. متابعة رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة والعمل على تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر .
٩. المحافظة على سرية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا للجهات المخولة نظامًا .
١٠. الالتزام بأخلاقيات العمل الإنساني والمهنية أثناء التعامل مع جميع المستفيدين .

### ❖ حقوق المستفيد

- الاحترام والمعاملة الحسنة.
- السرية التامة في البيانات.
- الرد على استفساراته.
- المشاركة في تقييم الخدمة المقدمة.

### ❖ واجبات المستفيد

- احترام القوانين والتعليمات الداخلية.
- تقديم معلومات صحيحة وواضحة.

- الالتزام بالحضور والأنظمة في حال الاشتراك في البرامج.
- عدم إساءة استخدام الخدمة.

### ❖ قياس رضا المستفيد

- إعداد وتنفيذ استبيانات رضا المستفيدين بشكل دوري .
- استقبال الملاحظات والمقترحات عبر القنوات الرسمية المعتمدة .
- تحليل الشكاوى ودراسة أسبابها والعمل على معالجتها .
- إجراء المقابلات والزيارات الميدانية للمستفيدين عند الحاجة .
- قياس مؤشرات الأداء المتعلقة بسرعة وجودة تقديم الخدمة .
- الاستفادة من نتائج القياس في تطوير الإجراءات والخدمات والبرامج .
- إعداد تقارير دورية تتضمن نتائج رضا المستفيدين والتوصيات التحسينية اللازمة.

### ❖ أحكام ختامية

- تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث بشكل دوري.
  - تعتمد من مجلس الإدارة، وتلزم جميع الإدارات بتنفيذها.
  - تُعد جزءاً من منظومة الحوكمة والشفافية في الجمعية.
- تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٦) بتاريخ ١٤٤٦/٠٨/٢٦ الموافق ٢٥/٠٢/٢٠٢٥ م.

رئيس مجلس إدارة جمعية

جمعية الجود للخدمات الإنسانية

علوان بن رافع القرني



0509338600 @aljoud\_charity info@aljod.org.sa Aljod.org.sa

حساب الكفالات SA1980000322608010273739  
حساب الاستثمار SA9480000322608010273747  
حساب الصدقات SA7780000322608010273762

الحساب العام SA7780000322608016606601  
حساب الزكاة SA0280000322608010273754  
حساب المشاريع SA2080000322608010273721

حسابات الجمعية  
لدى مصرف  
الراجحي