



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تمهيد:

في جمعية النوابع التعليمية نؤمن أن المستفيد ليس مجرد متلقٍ للخدمة، بل هو الشريك الأساسي في نجاحنا. لذا نلتزم ببناء علاقة قائمة على الشفافية، العدالة، والكرامة الإنسانية، محكومة بأنظمة المملكة العربية السعودية ومعايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الأهداف:

- التمكين الرقمي: تقديم خدمات ذكية تستبق حاجة المستفيد وتصل إليه أينما كان.
- العدالة والشفافية: ضمان استحقاق الخدمة بناءً على معايير معلنة وواضحة للجميع.
- الجودة المستمرة: تحويل الآراء والمقترحات إلى مشاريع تطويرية ملموسة.
- الحماية القانونية: صون حقوق المستفيد والجمعية من خلال مرجعية إجرائية منضبطة.

قنواتنا المفتوحة:

نحن معك عبر (المقر الرسمي، الجوال، الموقع الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي) لضمان سرعة الاستجابة وتعدد الخيارات. ميثاق التعامل المهني: نلتزم الجمعية وفريق عملها بالآتي:

- 1- استقبال المستفيدين بابتسامة ولباقة ومنحهم الوقت الكافي.
 - 2- التحقق من البيانات بمهنية عالية لضمان عدالة الاستفادة من المشاريع.
 - 3- الالتزام التام بسرية بيانات المستفيدين وخصوصيتهم.
 - 4- الرد على طلبات الاستفادة (قبولاً أو رفضاً) خلال فترة أقصاها 14 يوم عمل من تاريخ التقديم.
 - آلية التأكد من استحقاق وأهلية المستفيد
- تلتزم الجمعية بالتحقق من مواعمة المتقدم للخدمات لضمان كفاءة الإنفاق وتحقيق أقصى أثر تنموي، وذلك وفق الإجراءات التالية:
1. تحديد معايير الأهلية: وضع شروط فنية لكل خدمة تشمل (المرحلة العمرية، التخصص، وأي معايير إضافية يتم تحديدها ونشرها في إعلان الخدمة).
 2. نموذج طلب الالتحاق: جمع البيانات والمستندات التي تثبت جدية المتقدم ومواعمته لطبيعة الخدمة المقدمة.
 3. التقييم والقبول: إجراء مقابلات (حضورية أو عن بُعد) أو اختبارات قياس مستوى للتأكد من امتلاك المتقدم للاستعداد الكافي للاستفادة من الخدمة.
 4. ضوابط المنح المدعومة: في حال وجود مقاعد معفاة من الرسوم (منح)، يتم التحقق من "استحقاق الدعم" بناءً على الحاجة المادية المثبتة بمستندات رسمية.
 5. استمرارية الاستحقاق: يرتبط استحقاق المستفيد للاستمرار والحصول على المزايا أو الشهادات بمدى التزامه بمعدلات الحضور، والجدية في التطبيق، واجتياز المتطلبات الفنية للخدمة.

آلية الإحالة والشكاوى:

- الإحالة: في حال عدم توفر الخدمة، تلتزم الجمعية بتوجيه المستفيد للجهة المناسبة مع توفير كافة بيانات التواصل الخاصة بها.
- حق التظلم: يحق للمستفيد الاعتراض عبر أيقونة "الشكاوى" في الموقع أو المقر.
- البت في الشكاوى: تلتزم الإدارة بمراجعة التظلم عبر لجنة مستقلة والرد خلال 10 أيام عمل.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وإتلافها في الاجتماع رقم (02) في دورته (1) بتاريخ 2/4/2025 م.