



جمعية نواة الريادة الأهلية
Nawat Al-Readah Community Association

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من استحقاق المستفيد

تاريخ 2025/11/26م

رقم 3

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة



تمهيد:

تضع جمعية نواة الريادة الأهلية بمنطقة القصيم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف ذات الصلة — من منظمات القطاع غير الربحي، والجهات الشريكة، والداعمين، والمتطوعين — بما يكفل حفظ الحقوق والالتزامات وتعزيز مبادئ الشفافية والحوكمة في العمل المؤسسي.

وتعد أنظمة العمل واللوائح التنظيمية والعقود الإطار الأساسي لتحديد الحقوق والواجبات وطرق تنفيذ الخدمات والتزامات كل طرف، بما يضمن أداءً عالي الجودة، ومعالجة أي خلافات أو ملاحظات بطريقة عادلة تحفظ مصالح الجمعية وشركائها ومستفيديها.

وتركز الجمعية على تعزيز علاقتها مع المنظمات غير الربحية بوصفها مستفيداً رئيسياً من خدماتها، من خلال بناء علاقة مهنية قائمة على التمكين والتطوير والاستدامة، ووضع آليات واضحة لتنظيم هذه العلاقة ومراجعتها بشكل دوري لضمان التطوير والتحسين المستمر وجودة الخدمة المقدمة.



الهدف العام:

تقديم خدمات متميزة ومتخصصة للمنظمات غير الربحية بمنطقة القصيم في مجالات الدعم الإداري والفني، والتمكين المؤسسي، والاستدامة المالية، والتدريب والتطوير، وفق معايير عالية من الجودة والاحترافية، وباستخدام حلول مبتكرة تسهم في رفع كفاءة القطاع وتعزيز دوره في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

الأهداف التفصيلية:

- دراسة احتياجات المنظمات غير الربحية والمستفيدين من خدمات الجمعية لتسهيل الإجراءات وضمان حصولهم على الخدمات المطلوبة بكفاءة وسرعة.
- تقديم خدمات الدعم الإداري والفني باستخدام أحدث التقنيات الإدارية والإلكترونية بما يواكب التحول الرقمي في القطاع.
- توفير المعلومات والإرشادات للمستخدمين عبر قنوات اتصال متعددة وواضحة تسهم في رفع مستوى الوعي بالأنظمة والإجراءات.
- تقديم الدعم والمشورة الفنية للمنظمات من مواقعها، تعزيزاً لسهولة الوصول وتقديراً لظروفها التشغيلية.
- قياس رضا المستخدمين بشكل دوري كأداة لتحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء.



- بناء الثقة والانتماء لدى المستفيدين من خلال الالتزام بأعلى معايير الشفافية والاحترافية في التعامل.
- تصحيح المفاهيم حول طبيعة خدمات الجمعية وتعزيز الوعي بدورها التنموي في تمكين القطاع غير الربحي.
- نشر ثقافة جودة الخدمة والتقييم المستمر باعتبارها وسيلة للتقويم والتطوير المؤسسي لا للمحاسبة أو النقد.
- ترسيخ ثقافة الجودة والتميز في جميع أقسام الجمعية العاملة على خدمة المستفيدين.
- ابتكار حلول وأساليب إدارية حديثة ترفع من كفاءة الخدمات المقدمة وتحد من التحديات التي تواجه المنظمات المستفيدة.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. البريد الإلكتروني والرسائل النصية.
4. تطبيقات التواصل الاجتماعي الرسمية.
5. الخطابات والمراسلات الرسمية.
6. خدمة طلب الدعم والاستشارات.
7. بوابة التطوع.
8. الموقع الإلكتروني للجمعية.
9. ممثلو الخدمة أو مدراء البرامج والمشروعات.



الأدوات المساندة لموظفي علاقات المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل إجراءات تقديم الخدمات والدعم للمنظمات غير الربحية.
3. نماذج وأدلة طلب الخدمات والاستشارات.

إجراءات التعامل مع المستفيدين:

1. استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، والإجابة على استفساراتهم بدقة وتوفير الوقت الكافي لتوضيح الخدمات والإجراءات.
2. مطابقة البيانات المقدمة من الجهة المستفيدة والتأكد من صحتها وحدثها قبل بدء الخدمة.
3. في حال وجود استفسارات أو لبس في الإجراءات، يتم توجيه المستفيد إلى المدير التنفيذي أو المختص الفني لتوضيح الجوانب الإدارية والتنظيمية.
4. التأكيد على صحة المعلومات المقدمة واعتمادها من الجهة المستفيدة.
5. إحالة الطلب إلى اللجنة المختصة أو المدير التنفيذي لدراسة الطلب والرد خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين.
6. استكمال الإجراءات النظامية بعد اعتماد الطلب.
7. تقديم الخدمة أو الدعم المطلوب وفق اللوائح المعتمدة.



جَمْعِيَّةُ نَوَاتِ السِّيَادَةِ الْاَهْلِيَّةِ
Nawat Al-Readah Community Association

آلية التأكد من استحقاق المستفيد



أولاً: التعريفات

الجمعية:

جمعية نواة الريادة الأهلية بمنطقة القصيم، وهي جمعية مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، تهدف إلى تمكين وتطوير القطاع غير الربحي من خلال تقديم الخدمات الاستشارية، وبناء القدرات المؤسسية والبشرية، وتعزيز الاستدامة المالية، تحقيقاً لمستهدفات رؤية المملكة 2030.

المستفيد:

هو الجهة أو الفرد الذي يستفيد من خدمات أو برامج أو مبادرات الجمعية، ويشمل ذلك:

1. الجهات غير الربحية مثل الجمعيات الأهلية، المؤسسات الأهلية، لجان التنمية، والمراكز المجتمعية، والجهات التطوعية.
2. الأفراد العاملين في القطاع غير الربحي، مثل القيادات التنفيذية، الموظفين، المتطوعين، والممارسين الراغبين في تطوير قدراتهم ومهاراتهم المهنية في مجالات الإدارة والحوكمة والتمكين المؤسسي.



ثانياً: الهدف من الآلية

تهدف هذه الآلية إلى ضمان أن تصل خدمات الجمعية إلى الفئات المستهدفة من الجهات والأفراد المؤهلين فعلياً للاستفادة من برامج الجمعية، وفق معايير عادلة وموضوعية وشفافة، وبما يحقق أعلى أثر تنموي في القطاع غير الربحي.

ثالثاً: الخطوات والإجراءات

1. تقديم طلب الخدمة

يتقدم المستفيد (الجهة أو الفرد) بطلب رسمي من خلال النماذج الإلكترونية المعتمدة أو البريد الرسمي، على أن يتضمن الطلب:

- البيانات الأساسية للمستفيد (اسم الجهة أو الفرد، المعلومات التعريفية).
- نوع الخدمة أو البرنامج المطلوب.
- المستندات الداعمة (مثل الترخيص للجهات، أو إثبات الانتماء لجهة غير ربحية للأفراد).

2. جمع المعلومات

تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم الأهلية، من خلال:

- الوثائق الرسمية (مثل سجل الجهة، تراخيصها، أو ما يثبت ارتباط الفرد بالقطاع غير الربحي).



- النماذج والبيانات المقدمة من المستفيد.
- المقابلات أو التقييمات الافتراضية عند الحاجة لتوضيح المعلومات أو قياس الجاهزية.

3. تقييم الأهلية

- تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات وفق معايير محددة، منها:
- مدى توافق الطلب مع نطاق خدمات ومسارات الجمعية الاستراتيجية.
 - جاهزية المستفيد (الجهة أو الفرد) للاستفادة من الخدمة وتحقيق أثر قابل للقياس.
 - التزام الجهة أو الفرد بالقيم والمعايير المهنية والتنظيمية ذات العلاقة.
 - وضوح الأهداف والمخرجات المتوقعة من الخدمة المطلوبة.

4. إصدار القرار

- بعد استكمال عملية التقييم، تصدر الإدارة المختصة قرارًا بشأن أهلية المستفيد للحصول على الخدمة، ويتم اعتماد القرار من المدير التنفيذي أو من يفوضه، ثم يتم إشعار المستفيد بالنتيجة رسميًا (قبول أو اعتذار مع بيان الأسباب).



رابعاً: أنواع آليات التأكد من الأهلية

تُستخدم الجمعية آليات مختلفة للتحقق من الأهلية، بحسب نوع المستفيد وطبيعة الخدمة، وتشمل:

1. الفحص الإداري:

مراجعة المستندات والبيانات الرسمية المقدمة للتحقق من نظامية الجهة أو ارتباط الفرد بالقطاع غير الربحي.

2. المقابلة الفنية:

إجراء مقابلة (حضورية أو افتراضية) مع ممثلي الجهة أو الفرد لتحديد الاحتياجات بدقة وتقييم الجاهزية.

3. التقييم المؤسسي أو الميداني (للجهات):

مراجعة واقع الجهة التنظيمي والإداري ومدى توافقه مع متطلبات الخدمة.

4. التقييم المهني (للأفراد):

تحليل مستوى المهارة والخبرة لدى الفرد المستفيد، وملاءمته للبرامج التدريبية أو التطويرية المقدمة.

خامساً: أهمية آلية التأكد من الأهلية

تُسهم هذه الآلية في تحقيق ما يلي:

- ضمان العدالة والشفافية في تقديم خدمات الجمعية لجميع المستفيدين.



- توجيه الموارد والخدمات إلى الجهات والأفراد الأكثر جاهزية واستحقاقًا.
- تعزيز كفاءة الأثر التنموي وجودة الخدمات المقدمة.
- دعم تطوير الكفاءات البشرية والمؤسسية في القطاع غير الربحي.
- منع الازدواجية أو إساءة استخدام الخدمات، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد.

سادسًا: ختامًا

تؤكد جمعية نواة الريادة الأهلية أن تطبيق آلية التأكد من أهلية المستفيدين يعد ركيزة أساسية في نظام الحوكمة الذي تتبعه، ووسيلة لضمان تقديم خدماتها وفق أعلى معايير النزاهة والشفافية، وبما يحقق أهدافها في تمكين القطاع غير الربحي وبناء قدراته المؤسسية والبشرية لتحقيق أثر مستدام في المجتمع.