



سياسة التعامل مع المستفيدين وأصحاب المصلحة





الفصل الأول: الأحكام العامة

المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم علاقة الجمعية بالمستفيدين وأصحاب المصلحة، وضمان تقديم الخدمات والبرامج بعدالة وكرامة وشفافية، وحماية الحقوق والبيانات، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز المشاركة والثقة والمساءلة.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:

- المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية.
- أعضاء الجمعية العمومية.
- مجلس الإدارة واللجان.
- العاملين والمتطوعين.
- المتبرعين والمانحين.
- الشركاء والمنفذين.
- الموردين والاستشاريين.
- الجهات الحكومية والإشرافية.
- الجهات الداعمة والإعلامية.

أي طرف يتأثر بأعمال الجمعية أو يؤثر فيها.

المادة الثالثة: المراجعيات





تستند السياسة إلى:

اللائحة الأساسية للجمعية.

نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.

متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الأنظمة المتعلقة بحماية البيانات الشخصية.

سياسة خصوصية البيانات وحمايتها.

سياسة الشكاوى والمقترحات.

سياسة السلوك المهني والأخلاقي.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين.

لائحة تنظيم العمل التطوعي.

سياسة الإفصاح والشفافية.

أي أنظمة أو تعليمات نافذة ذات علاقة.

المادة الرابعة: التعريفات

المستفيد: الشخص أو الفئة التي تستهدفها برامج وخدمات الجمعية أو تحصل على منفعة منها.

صاحب المصلحة: الشخص أو الجهة التي تتأثر بأعمال الجمعية أو يمكنها التأثير فيها.

الخدمة: أي برنامج أو مساعدة أو تدريب أو استشارة أو منفعة تقدمها الجمعية.

المعيار: شرط أو ضابط موضوعي يستخدم لتحديد الاستحقاق أو جودة الخدمة.

الإحالة: توجيه المستفيد إلى جهة أخرى عند عدم اختصاص الجمعية أو عدم قدرتها على تقديم الخدمة.

الرضا: انطباع المستفيد أو صاحب المصلحة عن جودة الخدمة أو التعامل.



المعلومة الجوهرية: معلومة يمكن أن تؤثر في قرار المستفيد أو توقعاته أو حقه.
الفئة المحمية: الأطفال أو كبار السن أو الأشخاص ذوو الإعاقة أو من يحتاجون إلى حماية خاصة بحسب الحالة.

الفصل الثاني: المبادئ والحقوق

المادة الخامسة: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية في تعاملها بالمبادئ الآتية:

الكرامة والاحترام.

العدالة وعدم التمييز.

تكافؤ الفرص.

الشفافية والوضوح.

السرية وحماية البيانات.

سهولة الوصول للخدمة.

المشاركة والاستماع.

الاستجابة في الوقت المناسب.

النزاهة وعدم استغلال الحاجة.

الجودة والتحسين المستمر.

حماية الأطفال والفئات الأكثر عرضة للمخاطر.

المساءلة وقابلية التتبع.





المادة السادسة: حقوق المستفيد

للمستفيد الحق في:

- معرفة طبيعة الخدمة وشروطها.
- الحصول على معاملة محترمة وآمنة.
- عدم التمييز أو الإقصاء غير المبرر.
- معرفة أسباب القبول أو الرفض عند الإمكان.
- حماية بياناته ومعلوماته.
- تقديم شكوى أو مقترح.
- الحصول على الخدمة دون طلب منفعة شخصية.
- معرفة مدة تقديم الخدمة أو سبب التأخير.
- طلب الإحالة عند عدم اختصاص الجمعية.
- التعبير عن رأيه دون انتقام.
- الحصول على المساعدة في فهم النماذج والإجراءات عند الحاجة.
- معرفة قنوات التواصل الرسمية.

المادة السابعة: حقوق أصحاب المصلحة

- تكفل الجمعية لأصحاب المصلحة:
- الحصول على معلومات صحيحة عن أعمال الجمعية.
- معرفة نطاق العلاقة والالتزامات.
- التعامل بعدالة وموضوعية.



حماية المعلومات والبيانات.

تقديم الملاحظات والشكاوى.

الحصول على رد مناسب خلال مدة معقولة.

معرفة الجهات المخولة بالتواصل والاعتماد.

عدم استغلال العلاقة لتحقيق منفعة غير مشروعة.

الفصل الثالث: تحديد المستفيدين والاستحقاق

المادة الثامنة: معايير الاستحقاق

تحدد الجمعية معايير الاستفادة لكل برنامج قبل إطلاقه، وتشمل بحسب طبيعته:

الفئة العمرية أو الاجتماعية.

الحالة الاقتصادية أو الوظيفية.

الموقع الجغرافي.

مستوى الحاجة.

عدد أفراد الأسرة.

نوع المهارة أو التدريب المطلوب.

توفر المستندات أو الإثباتات.

أولوية الحالات الإنسانية أو العاجلة.

الطاقة الاستيعابية للبرنامج.

شروط المانح أو التصريح عند انطباقها.

ويجب أن تكون المعايير مرتبطة بالغرض، وقابلة للفهم والتطبيق، وألا تستخدم لإقصاء فئة دون مبرر.



المادة التاسعة: إعلان شروط الخدمة

توضح الجمعية للمستفيدين، بالوسيلة المناسبة:

اسم البرنامج.

الفئة المستهدفة.

شروط الاستحقاق.

المستندات المطلوبة.

طريقة ومدة التقديم.

عدد المقاعد أو حدود الخدمة.

آلية الاختيار.

أسباب الرفض المحتملة.

قنوات الاستفسار والشكوى.

أي رسوم أو تكاليف معتمدة، إن وجدت.

المادة العاشرة: طلب الاستفادة

يقدم طلب الاستفادة عبر القنوات المعتمدة، ويجب أن يقتصر جمع البيانات على ما يلزم لتقييم الاستحقاق وتنفيذ الخدمة والتقارير النظامية.

وتلتزم الجمعية بما يأتي:

تسجيل الطلب برقم مرجعي.

التحقق من البيانات والمستندات.





حفظ المعلومات بسرية.

عدم طلب بيانات غير ضرورية.

إشعار المستفيد بحالة الطلب عند الإمكان.

توثيق قرار القبول أو الرفض.

إتاحة الاعتراض أو الشكوى.

المادة الحادية عشرة: الأولوية والاختيار

عند زيادة الطلب على الطاقة الاستيعابية، تطبق الجمعية معايير أولوية معلنة أو معتمدة، ويمنع الاختيار بناء على المحاباة أو العلاقة الشخصية أو الضغط أو المنفعة.

وتوثق لجنة أو مسؤول الاختيار:

عدد الطلبات.

المعايير المستخدمة.

نتائج التقييم.

الحالات المقبولة والمرفوضة.

أسباب الاستبعاد.

أي تعارض مصالح.

قرار الاعتماد.

المادة الثانية عشرة: الإحالة

تحيل الجمعية المستفيد إلى جهة أخرى عندما:



لا تدخل حالته ضمن اختصاص الجمعية.

لا تتوافر الخدمة أو الموارد اللازمة.

تحتاج الحالة إلى ترخيص أو تخصص غير متوافر.

تكون الجهة الأخرى أقدر على تقديم الدعم.

يتطلب النظام إحالة الحالة.

ويجب أن تتم الإحالة، قدر الإمكان، بعد إبلاغ المستفيد وبيان سببها، وبموافقة معتبرة عند مشاركة بياناته.

الفصل الرابع: تقديم الخدمات

المادة الثالثة عشرة: جودة الخدمة

تلتزم الجمعية بتقديم الخدمة وفقاً للمعايير المعتمدة، وتحدد لكل برنامج:

أهداف الخدمة.

مخرجاتها.

مسؤول التنفيذ.

مدة الاستجابة.

مؤشرات الجودة.

أدوات التقييم.

إجراءات التعامل مع التأخير أو التعثر.

آلية الإغلاق والمتابعة.



المادة الرابعة عشرة: التعامل المهني

يلتزم العاملون والمتطوعون عند التعامل مع المستفيدين وأصحاب المصلحة بما يأتي:

- استخدام لغة محترمة ومفهومة.
- الاستماع دون مقاطعة أو تقليل.
- تقديم معلومات دقيقة.
- عدم تقديم وعود غير معتمدة.
- عدم استغلال ضعف المستفيد.
- عدم طلب هدية أو مبلغ أو منفعة.
- عدم التمييز أو التحيز.
- المحافظة على الحدود المهنية.
- توثيق الإجراءات والقرارات.
- إحالة الحالات الحساسة للمسؤول المختص.

المادة الخامسة عشرة: المواعيد والاستجابة

تحدد الجمعية مدة مستهدفة للاستجابة لكل خدمة أو طلب، وتبلغ المستفيد عند وجود تأخير، وتوضح السبب والموعد المتوقع، وترفع حالات التأخير المتكرر إلى الإدارة التنفيذية لمعالجة السبب.

المادة السادسة عشرة: الحالات العاجلة

تحدد الجمعية معايير للحالات العاجلة، ويجوز إعطاؤها أولوية عند وجود خطر على سلامة الشخص أو احتياج إنساني ملح أو موعد نظامي لا يحتمل التأخير، مع توثيق سبب الأولوية والقرار.





المادة السابعة عشرة: إنهاء الخدمة

- تنتهي خدمة المستفيد عند:
- تحقيق الغرض المحدد.
- انتهاء البرنامج أو التمويل.
- عدم استيفاء الشروط بعد التحقق.
- طلب المستفيد إنهاء الخدمة.
- عدم التعاون أو تقديم بيانات صحيحة.
- وجود خطر أو مخالفة.
- إحالة الحالة إلى جهة أخرى.
- انتهاء المدة المعتمدة.
- ويبلغ المستفيد بسبب الإنهاء عند الإمكان، مع بيان أي خيارات متاحة للتظلم أو الإحالة.

الفصل الخامس: حماية المستفيدين

المادة الثامنة عشرة: منع الإساءة والاستغلال

- يحظر على العاملين والمتطوعين وأي طرف يمثل الجمعية:
- الإساءة اللفظية أو الجسدية أو النفسية.
- التحرش أو التنمر أو التهديد.
- استغلال حاجة المستفيد.
- طلب أموال أو هدايا أو خدمات شخصية.



استخدام بياناته لمصلحة خاصة.

تصويره أو نشر قصته دون مسوغ.

التمييز على أساس غير مرتبط بالخدمة.

ابتزازه أو تهديده بحرمانه من الخدمة.

المادة التاسعة عشرة: حماية الفئات الحساسة

عند التعامل مع الأطفال أو كبار السن أو ذوي الإعاقة أو ضحايا العنف أو الفئات الأكثر عرضة للضرر،
تلتزم الجمعية بما يأتي:

تقليل البيانات المجمعة.

التحقق من صفة الولي أو الممثل النظامي.

توفير بيئة آمنة.

عدم مقابلة المستفيد منفردا في الحالات عالية الحساسية إلا وفق إجراء معتمد.

استخدام لغة مناسبة لقدراته.

منع التصوير أو التسجيل غير المصرح.

الإبلاغ عن الاشتباه بالإساءة.

حفظ المستندات في ملفات مقيدة الصلاحية.

المادة العشرون: سلامة المستفيد

تقيم الجمعية المخاطر المرتبطة بالبرنامج ومكان تقديم الخدمة والتنقل والأنشطة، وتوفر ما يلزم من
تعليمات سلامة وإشراف وإسعاف أولي أو إحالة، وتوثق الحوادث والإجراءات المتخذة.





المادة الحادية والعشرون: تضارب المصالح

لا يجوز للعامل أو المتطوع أو عضو اللجنة التأثير في منح خدمة أو منفعة لقريب أو طرف تربطه به مصلحة، ويلتزم بالإفصاح والامتناع عن القرار وفقاً لسياسة تعارض المصالح.

الفصل السادس: البيانات والسرية

المادة الثانية والعشرون: جمع بيانات المستفيدين

تجمع الجمعية البيانات اللازمة فقط لتقييم الاستحقاق وتقديم الخدمة والمتابعة والتقارير، وتوضح للمستفيد الغرض من الجمع وحقوقه وقنوات التواصل وفقاً لسياسة خصوصية البيانات وحمايتها.

المادة الثالثة والعشرون: استخدام البيانات

لا تستخدم بيانات المستفيد إلا للأغراض المعتمدة، ويحظر:

استخدامها في التسويق دون مسوغ.

مشاركتها مع أشخاص غير مخولين.

إدخالها في أدوات غير معتمدة.

حفظها في أجهزة شخصية.

نشرها مع الصور أو القصص دون موافقة أو مسوغ.

ربطها ببيانات أخرى دون تقييم واعتماد.



المادة الرابعة والعشرون: مشاركة البيانات

لا تشارك الجمعية بيانات المستفيد مع شريك أو مانح أو جهة خارجية إلا بالقدر اللازم وبمسوغ نظامي أو موافقة معتبرة، وتستخدم البيانات المجمعّة أو منزوعة الهوية كلما كان ذلك كافياً.

المادة الخامسة والعشرون: سرية الملفات

تكون ملفات المستفيدين مقيدة الصلاحية، ويمنع إخراجها أو نسخها أو تصويرها أو تداولها خارج القنوات المعتمدة. ويستمر الالتزام بالسرية بعد انتهاء البرنامج أو علاقة الموظف أو المتطوع.

الفصل السابع: التواصل والمشاركة

المادة السادسة والعشرون: قنوات التواصل

توفر الجمعية قنوات واضحة ومناسبة للتواصل، مثل:
الهاتف.

البريد الإلكتروني.

الموقع أو المنصة.

الحضور في مقر الجمعية.

الرسائل النصية عند الحاجة.

قنوات التواصل المخصصة للبرامج.

وسائل بديلة تناسب الأشخاص ذوي الإعاقة.

المادة السابعة والعشرون: مشاركة المستفيدين



تشرك الجمعية المستفيدين وأصحاب المصلحة في تطوير خدماتها من خلال:

الاستبيانات.

المقابلات.

مجموعات النقاش.

جلسات الاستماع.

التقييم بعد الخدمة.

مراجعة الشكاوى والمقترحات.

إشراك ممثلين عن الفئات المستهدفة عند تصميم البرامج.

المادة الثامنة والعشرون: عدم الإضرار بالمستفيد

لا يجوز أن تؤدي المشاركة أو جمع الرأي أو التصوير أو البحث أو التقييم إلى ضرر أو وصم أو كشف هوية أو تحميل المستفيد تكلفة غير معلنة. ويوقف النشاط إذا ظهرت مخاطر غير مقبولة.

المادة التاسعة والعشرون: الإفصاح

تفصح الجمعية عن المعلومات العامة التي تساعد المستفيد وصاحب المصلحة على فهم:

أهداف الجمعية.

برامجها وخدماتها.

معايير الاستفادة.

مصادر التمويل وأوجه الاستخدام بالقدر النظامي.

نتائج البرامج وأثرها.



قنوات الشكاوى والاقتراح.

بيانات التواصل الرسمية.

الفصل الثامن: العلاقة مع أصحاب المصلحة

المادة الثلاثون: المتبرعون والمانحون

تتعامل الجمعية مع المتبرعين والمانحين بشفافية، وتوضح الغرض من التبرع أو المنحة وشروطها وأوجه استخدامها، وتحافظ على بياناتهم، وتقدم التقارير المتفق عليها، ولا تسمح بتدخل غير مشروع في اختيار المستفيدين أو الإدارة.

المادة الحادية والثلاثون: الشركاء والمنفذون

تحدد الجمعية مع الشريك أو المنفذ:

نطاق العمل.

الأدوار والمسؤوليات.

مؤشرات الأداء.

حماية المستفيدين.

حماية البيانات.

السرية.

آلية الرقابة والتدقيق.

التعامل مع الشكاوى والحوادث.

إنهاء العلاقة أو تصحيح الإخلال.





المادة الثانية والثلاثون: الموردون والاستشاريون

تتعامل الجمعية مع الموردين والاستشاريين وفق معايير عادلة ومهنية، وتمنع المحاباة والعمولات غير المشروعة، وتلزمهم بحماية معلومات الجمعية والمستفيدين وعدم استخدام اسم الجمعية أو بياناتها خارج العقد.

المادة الثالثة والثلاثون: الجهات الحكومية والرقابية

تتعاون الجمعية مع الجهات الحكومية والرقابية، وتوفر البيانات والتقارير المطلوبة عبر القنوات الرسمية، وتحدد الشخص المخول بالتواصل، وتحفظ المراسلات والإفصاحات في السجلات.

المادة الرابعة والثلاثون: الإعلام والجمهور

لا يتحدث باسم الجمعية أو ينشر بياناتها أو قصص المستفيدين إلا الشخص المفوض. وتراجع المواد الإعلامية قبل نشرها، وتحترم الخصوصية والكرامة ولا تستخدم معلومات أو صوراً مضللة أو غير مصرح بها.

الفصل التاسع: الشكاوى والمقترحات

المادة الخامسة والثلاثون: استقبال الشكاوى

توفر الجمعية قنوات سهلة ومعلنة لاستقبال الشكاوى والمقترحات، وتسمح بتقديمها شفهاياً أو كتابياً أو إلكترونياً، وتوفر المساعدة لمن يتعذر عليه استخدام القنوات المعتادة.

المادة السادسة والثلاثون: تسجيل الشكاوى

تسجل الشكاوى برقم مرجعي، ويتضمن السجل:



تاريخ الاستلام.

مصدر الشكوى.

موضوعها.

البرنامج أو الإدارة المعنية.

مستوى الخطورة.

المسؤول عن المعالجة.

الإجراءات المتخذة.

النتيجة.

تاريخ الإغلاق.

أي متابعة لاحقة.

المادة السابعة والثلاثون: الحالات التي تتطلب تصعيدا

تحال الشكوى إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات أو إلى الجهات المختصة إذا تضمنت:

فسادا أو احتيالا.

إساءة أو تحرشا أو استغلالا.

تهديدا لسلامة المستفيد.

انتهاكا للبيانات.

تعارضا جسيما للمصالح.

مخالفة مالية أو غسل أموال.



اتهاما لأحد قيادات الجمعية.

ضررا جوهريا أو مستمرا.

المادة الثامنة والثلاثون: منع الانتقام

يحظر الانتقام من المستفيد أو صاحب المصلحة الذي يقدم شكوى أو مقترحا بحسن نية، ويحظر حرمانه من الخدمة أو إساءة معاملته بسبب استخدامه القنوات المعتمدة.

الفصل العاشر: الجودة وقياس الرضا

المادة التاسعة والثلاثون: قياس الرضا

تقيس الجمعية رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة بوسائل مناسبة، مثل:

استبيانات الرضا.

المقابلات.

ملاحظات ما بعد الخدمة.

تحليل الشكاوى.

معدلات العودة أو الاستفادة المتكررة.

تقييم جودة الاستجابة والنتيجة.

المادة الأربعون: مؤشرات الأداء

تشمل مؤشرات السياسة:

نسبة الطلبات المعالجة في موعدها.





مستوى رضا المستفيدين.

نسبة الشكاوى المغلقة.

متوسط مدة معالجة الشكاوى.

عدد حوادث الإساءة أو انتهاك الخصوصية.

نسبة المستفيدين الذين تم إشعارهم بالنتيجة.

نسبة البرامج التي نفذت تقييماً للرضا.

نسبة الإحالات الناجحة.

نسبة الالتزام بمعايير الخدمة.

عدد التحسينات الناتجة عن ملاحظات المستفيدين.

المادة الحادية والأربعون: التحسين المستمر

تحلل الجمعية نتائج الرضا والشكاوى والمقترحات والحوادث، وتحدد الأسباب الجذرية، وتضع خطط تحسين بمسؤوليات ومواعيد ومؤشرات، وتعرض النتائج على الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بحسب الأهمية.

الفصل الحادي عشر: السجلات والرقابة

المادة الثانية والأربعون: السجلات

تحفظ الجمعية، بحسب طبيعة البرنامج:

سجل المستفيدين.

طلبات الاستفادة.



قرارات القبول والرفض.

سجلات تقديم الخدمة.

سجلات الإحالة.

تقييمات الرضا.

الشكاوى والمقترحات.

الحوادث والإجراءات.

موافقات التصوير والبيانات.

تقييمات الشركاء والمنفذين.

تقارير الأثر.

محاضر لجان الاختيار.

المادة الثالثة والأربعون: الرقابة

تراجع الجمعية بصورة دورية:

عدالة معايير الاستحقاق.

سلامة قرارات الاختيار.

جودة الخدمة.

حماية بيانات المستفيدين.

الالتزام بقواعد السلوك.

معالجة الشكاوى.

أداء الشركاء والمنفذين.





الحوادث والمخاطر.

تنفيذ خطط التحسين.

الالتزام بالإفصاح.

المادة الرابعة والأربعون: حماية السجلات

تخضع سجلات المستفيدين وأصحاب المصلحة لسياسة خصوصية البيانات وسياسة الاحتفاظ بالوثائق، ولا يجوز إتلافها أثناء وجود شكوى أو تحقيق أو نزاع أو طلب من جهة مختصة.

الفصل الثاني عشر: المخالفات والأحكام الختامية

المادة الخامسة والأربعون: المخالفات

تعد من المخالفات:

رفض الخدمة أو منحها على أساس غير موضوعي.

استغلال حاجة المستفيد.

طلب أموال أو هدايا أو خدمة شخصية.

إفشاء بيانات المستفيدين.

تصوير أو نشر دون تصريح.

التلاعب ببيانات الاستحقاق.

تجاهل شكوى أو إخفاؤها.

الانتقام من مقدم شكوى.

تقديم معلومات مضللة لصاحب مصلحة.





تجاوز الصلاحيات في التعامل مع الشركاء أو المانحين.

إهمال حادث يمس سلامة المستفيد.

تعطيل أعمال المراجعة أو التقييم.

المادة السادسة والأربعون: الإجراءات التصحيحية

تتخذ الجمعية بحسب الحالة:

وقف الممارسة المخالفة.

حماية المستفيد أو المتضرر.

تصحيح القرار أو إعادة تقييمه.

معالجة الضرر أو الاعتذار عند الحاجة.

إحالة الحالة للتحقيق.

تطبيق الجزاء أو إنهاء العلاقة وفقا للنظام.

تدريب العاملين والمتطوعين.

تعديل الإجراء أو المعيار.

إحالة الواقعة إلى الجهة المختصة.

متابعة الإغلاق والتوثيق.

المادة السابعة والأربعون: المراجعة والنفاذ

تراجع هذه السياسة سنويا أو عند تغير البرامج أو الأنظمة أو ظهور مخاطر جديدة، ولا تعدل إلا بقرار من

مجلس الإدارة. وتسري من تاريخ اعتمادها، ويلغى كل ما يتعارض معها من تعليمات سابقة.





النماذج والسجلات المرتبطة

- نموذج طلب الاستفادة.
- نموذج تقييم الاستحقاق.
- نموذج قرار قبول أو رفض الخدمة.
- نموذج موافقة معالجة البيانات.
- نموذج موافقة التصوير أو التسجيل.
- نموذج إحالة مستفيد.
- نموذج متابعة الخدمة.
- نموذج تقييم رضا المستفيد.
- نموذج شكوى أو مقترح.
- سجل المستفيدين.
- سجل الإحالات.
- سجل الحوادث.
- نموذج تقييم شريك أو منفذ.
- نموذج خطة تحسين الخدمة.
- تقرير أثر البرنامج.



سجل الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة منظمة المستقبل لصناعة الكوادر البشرية هذه السياسة في اجتماعه الثاني المنعقد بتاريخ 1447/12/29هـ، الموافق 2026/06/15م، وقرر العمل بها من تاريخ اعتمادها.

