

التاريخ:  
الرقم:  
المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (٥٤٥١)

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات جمعية كنز لتنمية القدرات الشبابية تصريح رقم - 5451



المملكة العربية السعودية، جدة، حي الخالدية شارع الأمير سلطان  
صندوق بريد (٣٧٧١)-الرمز البريدي (٢٣٤٢٣) إيميل (Info@kanzyouth.com) رقم الترخيص (٥٤٥١)



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

### جمعية كنز لتنمية القدرات الشبابية

#### أولاً: المقدمة

انطلاقاً من رؤية **جمعية كنز لتنمية القدرات الشبابية** ورسالتها في خدمة الشباب وتحقيق التنمية المستدامة، وحرصاً على تعزيز الثقة والشفافية مع المستفيدين من خدماتها، فقد تم وضع هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين وضمان تقديم خدمات عادلة، مهنية، وذات جودة عالية.

#### ثانياً: الأهداف

1. تحديد حقوق وواجبات المستفيدين من خدمات الجمعية.
2. وضع ضوابط ومعايير لتقديم الخدمات بشكل عادل ومنظم.
3. تعزيز الشفافية والعدالة في اختيار المستفيدين.
4. ضمان تقديم خدمات ذات جودة تحقق رضا المستفيدين.
5. تنظيم قنوات التواصل والشكاوى والمقترحات مع المستفيدين.

#### ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية (اجتماعية – تعليمية – صحية – بيئية – دينية – تنموية).

## رابعًا: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمة وفق الشروط والمعايير المعلنة.
2. المعاملة بعدالة ومساواة دون تمييز.
3. احترام خصوصية وكرامة المستفيد والحفاظ على سرية بياناته.
4. حق المستفيد في معرفة آليات الاستفادة من البرامج والمعايير المعتمدة.
5. إمكانية تقديم الشكاوى أو المقترحات ومعالجتها بموضوعية.

## خامسًا: واجبات المستفيدين

1. الالتزام بضوابط ومعايير الاستفادة المعلنة من قبل الجمعية.
2. تقديم بيانات صحيحة وموثقة عند التقديم للحصول على الخدمة.
3. الحفاظ على الممتلكات والمرافق التي تقدم فيها الخدمات.
4. التعاون مع منسوبي الجمعية لضمان جودة التنفيذ.
5. الالتزام بالقيم المجتمعية والوطنية أثناء الاستفادة من البرامج.

## سادسًا: معايير تقديم الخدمات

1. تقديم الخدمة وفق لوائح وأنظمة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
2. اعتماد معايير واضحة وشفافة لتحديد المستفيدين (الأولوية للأسر الأكثر احتياجًا، الأيتام، الفئات المستهدفة بالبرامج).
3. متابعة دورية لتقييم جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

4. إشراك المستفيدين في تقييم البرامج عبر استبيانات واستطلاعات.

## سابعًا: آليات التواصل مع المستفيدين

1. تخصيص قنوات رسمية (موقع إلكتروني - هاتف - بريد إلكتروني - مقر الجمعية).
2. نشر معايير الاستفادة من البرامج عبر الوسائل الإعلامية للجمعية.
3. استقبال الشكاوى والمقترحات عبر صندوق مخصص أو منصات إلكترونية.
4. الرد على الاستفسارات والشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (10 أيام عمل).

## ثامنًا: آليات الشكاوى والمقترحات

1. تمكين المستفيد من تقديم الشكاوى عبر قنوات متعددة.
2. دراسة الشكاوى من لجنة مختصة محايدة داخل الجمعية.
3. إشعار المستفيد بالإجراء المتخذ خلال فترة زمنية محددة.
4. الاستفادة من الشكاوى والمقترحات لتحسين جودة الخدمات.

## تاسعًا: المراجعة والتطوير

تُراجع هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين) للتأكد من ملاءمتها وتحديثها بما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات والاحتياجات المجتمعية.

التاريخ:  
الرقم:  
المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
تحت إشراف المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
تصريح رقم (0٤0١)

## عاشراً: اعتماد السياسة

تم اعتماد هذه السياسة من قبل **جمعية كنز لتنمية القدرات الشبابية**, وتعتبر ملزمة لجميع  
منسوبي الجمعية والعاملين والمتطوعين لديها

**تمت المصادقة والاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة الجمعية الثالث  
لعام 2024 بتاريخ 06 / 03 / 2024م**



المملكة العربية السعودية , جدة , حي الخالدية شارع الأمير سلطان  
صندوق بريد ( ٣٧٧١ ) - الرمز البريدي ( ٢٣٤٢٣ ) إيميل ( Info@kanzyouth.com ) رقم الترخيص ( 0٤0١ )