

جمعية  
التنمية البشرية  
همة

مسجلة بالمركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 897



---

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات



## مقدمة:

تضع جمعية التنمية البشرية (همة) السياسات والإجراءات الواضحة التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف ذات العلاقة بها من موظفين ومستفيدين وموردين ومسؤولين، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعمل جمعية همة على تحديد وإيضاح هذه العقود، وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع جمعية همة.

## الأحكام والتعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية -أيما وردت في هذه اللائحة- المعاني المبينة أمام كل منها:

النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة: اللائحة الأساسية للجمعية.

القواعد: قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الجمعية: جمعية التنمية البشرية - همة

الجمعية العمومية: أعلى سلطة في الجمعية، وتتكون من مجموع الأعضاء العاملين الذين أوفوا بالتزاماتهم تجاه الجمعية.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة الجمعية.

المسؤول التنفيذي: المسؤول الأول عن الجهاز التنفيذي سواء كان مديرًا تنفيذيًا، أم مديرًا عامًا، أو أمينًا عامًا أو غير

ذلك

الجهة المشرفة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

## أولاً: سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

### الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها عند تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع جمعية همة.

### مسؤوليتنا:

1. وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة جمعية همة مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
2. توفير تغطية تأمينية مناسبة للتعويض عن الأضرار المحتملة إذا لزم الأمر لذلك.
3. بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة.



## الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

1. يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية اللازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية من الجهات ذات العلاقة.
2. أن تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة/أصحاب المصالح.
3. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من جمعية همه، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات.
4. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وتحديد مقداره وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح جمعية همه.

## ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح

### الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.

### مسؤوليتنا:

1. إبرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات أو شركات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف.
2. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
3. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ مصالح جمعية همه.
4. تسهيل عمليات التبليغ وسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.
5. تقديم الدعم الفني اللازم للمستفيدين وأصحاب العلاقة لتمكينهم من معالجة المشاكل الناشئة عند تعاملهم مع جمعية همه.

## ثالثاً: سياسة بناء علاقات جيدة مع المستفيدين وأصحاب العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات.

### الهدف:

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب العلاقة بما فيهم المستفيدين والمحافظة على سرية معلوماتهم.

### مسؤوليتنا:

1. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وسياسة قواعد السلوك.
2. المحافظة على سرية المعلومات وتوزيع المهام، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات قواعد السلوك وسياسة الرقابة الداخلية.
3. ضمان الالتزام بالأنظمة القانونية اللازمة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجمعية داخلياً وخارجياً.
4. سداد المدفوعات للمستحقين في المواعيد المحددة مقابل الخدمات أو حسب التعاقد.
5. احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية لدى الغير.



٦. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

## رابعاً: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات.

### الهدف:

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

### مسؤوليتنا:

١. توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقاً لطلباتهم، بحيث يتم الاستفادة من تلك المعلومات في أداء واجباتهم بطريقة صحيحة.
٢. إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بجمعية همه.
٣. تحديد طريقة للتواصل لكل مجال من مجالات جمعية همه، من أجل الرد على استفسارات المستفيدين.

## خامساً: آلية التأكد من استحقاق المستفيدين.

١. وضع معايير واضحة للاستحقاق بناءً على أهداف الجمعية وبرامجها.
٢. مراجعة الوثائق والمستندات التي تثبت استحقاق المستفيد.
٣. إجراء مقابلات شخصية مع المستفيدين لتقييم احتياجاتهم.
٤. توثيق جميع البيانات والمعلومات المطلوبة للتأكد من أهلية المستفيدين ومطابقتها للمعايير المحددة.

## سادساً: طريقة دراسة احتياجات المستفيدين.

يتم دراسة احتياجات المستفيدين من خلال عدة طرق ووسائل بحسب ما يناسب كالتالي:

١. إجراء دراسات استقصائية دورية لتحليل احتياجات المستفيدين وتقييم مدى الحاجة للخدمات المقدمة.
٢. عقد لقاءات ومجموعات تركيز مع المستفيدين.
٣. توفير قنوات للتواصل مع المستفيدين لتلقي آرائهم ومقترحاتهم.
٤. استخدام أساليب متعددة مثل استطلاعات الرأي والمقابلات الشخصية لفهم احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.
٥. الاستفادة من توصيات تقارير الدراسات المحلية تجاه الاحتياجات التنموية الصادرة من الوزارات والمراكز الوطنية ذات العلاقة بالفئة المستهدفة.
٦. استشراف الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين بناءً على الخرائط الحرارية للاحتياج التنموي.

## سابعاً: طريقة توزيع الخدمات بشكل عادل ومنصف بين المستفيدين.

١. وضع نظام واضح لتوزيع الخدمات بناءً على معايير الاستحقاق واحتياجات المستفيدين.



٢. تشكيل لجنة لتقييم طلبات المستفيدين وضمان اتخاذ قرارات عادلة.
٣. إتاحة الفرصة لجميع المستفيدين للتقدم بطلبات للحصول على الخدمات.
٤. اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع التحيز وضمان تكافؤ الفرص لجميع المستفيدين.

### ثامناً: التأكد من تلبية الخدمات للاحتياجات الفعلية للمستفيدين.

١. متابعة المستفيدين بعد تقديم الخدمات لتقييم مدى رضاهم.
٢. إجراء تقييمات دورية للخدمات المقدمة لضمان جودتها وفعاليتها.
٣. إجراء التعديلات اللازمة على الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين.
٤. يتم تعديل الخدمات وفقاً للتغيرات في احتياجات المستفيدين وتطورات البيئة المحيطة.

### تاسعاً: طريقة تسجيل وتوثيق توزيع الخدمات بطريقة صحيحة وشفافة.

١. استخدام أنظمة إلكترونية أو ورقية لتسجيل وتوثيق كافة العمليات، مع الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمستفيدين.
٢. إتاحة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بتوزيع الخدمات للمستفيدين والجهات المعنية.
٣. نشر تقارير دورية حول توزيع الخدمات.
٤. يتم توثيق جميع عمليات توزيع الخدمات بشكل صحيح ومحكم.

### عاشرًا: طريقة عمل التقارير الدورية التي تفيد بتسليم الخدمات للمستفيدين.

١. تحديد مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية الخدمات المقدمة.
٢. جمع وتحليل البيانات المتعلقة بتسليم الخدمات من خلال نظام التسجيل والتوثيق.
٣. إعداد تقارير دورية شاملة توضح جميع الخدمات التي تم تقديمها للمستفيدين خلال فترة زمنية محددة.
٤. تتضمن التقارير تقييمًا لمدى تلبية الخدمات لاحتياجات المستفيدين وتقديم التوصيات لتحسين الأداء وتطوير الخدمات بشكل مستمر.

### الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع رقم (١٣) بتاريخ ٠٧/٠٦/١٤٤٥هـ، الموافق ٢٠/١٢/٢٣م، وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة.

رئيس مجلس الإدارة

د. فهد بن عبدالله اللحيدان



الختم