



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية النخبة الثقافية والأدبية بمحافظة عنيزة
رقم الترخيص ١٧٦٢

الرقم :

المرفقات

التاريخ : / /

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية النخبة الثقافية والأدبية



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
جمعية النخبة الثقافية والأدبية بمحافظة عنيزة
رقم الترخيص ١٧٦٢

الرقم :

المرفقات

التاريخ : / /

أولاً: المقدمة

تؤمن الجمعية بأن المستفيد هو محور العمل الثقافي وأساس تحقيق رسالتها، ومن هذا المنطلق وضعت هذه السياسة لضمان عدالة وشفافية الخدمات المقدمة، وتنظيم العلاقة مع المستفيدين بما يكفل حقوقهم وواجباتهم، ويعزز الأثر الثقافي والإبداعي في المجتمع.

ثانياً: الأهداف

1. وضع إطار منظم للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
2. ضمان وصول الخدمات إلى الفئات المستهدفة وفق معايير واضحة.
3. تعزيز الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات.
4. التأكد من استحقاق المستفيدين وفقاً لمعايير محددة.
5. رفع رضا المستفيدين وتعزيز مشاركتهم الفعالة في أنشطة الجمعية.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تنطبق هذه السياسة على جميع:

- الخدمات والبرامج والأنشطة الثقافية المقدمة من الجمعية.
- المستفيدين الأفراد أو الجهات (مؤسسات تعليمية، ثقافية، مجتمعية).
- الموظفين والمتطوعين والمشرفين القائمين على تقديم الخدمات.



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية النخبة الثقافية والأدبية بمحافظة عنيزة
رقم الترخيص ١٧٦٢

الرقم :

المرفقات

التاريخ : / /

رابعاً: المبادئ العامة

1. العدالة والمساواة بين المستفيدين دون تمييز.
2. الشفافية في المعايير والإجراءات.
3. الالتزام بلوائح وأنظمة وزارة الثقافة والمركز الوطني للقطاع غير الربحي.
4. ضمان سرية بيانات المستفيدين وعدم استغلالها إلا لأغراض الجمعية.
5. التركيز على الأثر الثقافي والمعرفي للمستفيدين.

خامساً: آلية التأكد من استحقاق المستفيد

1. تسجيل الطلب

- يتقدم المستفيد بطلب عبر النماذج الورقية أو المنصة الإلكترونية للجمعية.
- تعبئة بيانات شخصية/مؤسسية أساسية، مع إرفاق المستندات المطلوبة (عند الحاجة).

2. المراجعة الأولية

- يقوم فريق مختص بمراجعة الطلب للتأكد من اكتمال البيانات والمرفقات.

3. تقييم الاستحقاق

- تطبيق معايير واضحة تحدد أولوية الاستفادة (مثل: الفئة العمرية المستهدفة، المجال الثقافي، مستوى الحاجة، الموقع الجغرافي، مدى ارتباط المستفيد بأهداف البرنامج).
- استخدام نظام نقاط أو معايير وزنية (إن لزم) لترتيب الأولويات.

4. الاعتماد النهائي



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي
جمعية النخبة الثقافية والأدبية بمحافظة عنيزة
رقم الترخيص ١٧٦٢

الرقم :

المرفقات

التاريخ : / /

○ تُرفع التوصية للجهة المخولة (الإدارة التنفيذية أو لجنة البرامج) لاعتماد قبول أو رفض الطلب.

5. الإشعار والشفافية

○ إبلاغ المستفيد بالقرار عبر قنوات التواصل الرسمية (هاتف - بريد إلكتروني - رسالة نصية).

○ توضيح أسباب عدم القبول عند الرفض، وإتاحة الفرصة لإعادة التقديم.

سادساً: حقوق المستفيد

- الحصول على خدمة عادلة وشفافة وفق المعايير المعتمدة.
- معرفة الشروط والمعايير الخاصة بكل خدمة أو برنامج.
- التمتع بالخصوصية وسرية بياناته.
- التقدم بالاستفسارات أو الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية للجمعية.

سابعاً: واجبات المستفيد

- الالتزام بشروط ومعايير الاستحقاق.
- التعاون مع موظفي ومتطوعي الجمعية وتقديم المعلومات الصحيحة.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات أثناء المشاركة في الأنشطة أو الاستفادة من الخدمات.
- احترام حقوق بقية المستفيدين.

ثامناً: آليات تقديم الخدمة



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي
جمعية النخبة الثقافية والأدبية بمحافظة عنيزة
رقم الترخيص ١٧٦٢

الرقم :

المرفات :

التاريخ : / /

- المنصات الإلكترونية للجمعية (موقع إلكتروني - تطبيق - بريد رسمي).
- المراكز أو المقار التابعة للجمعية.
- الأنشطة الميدانية والفعاليات الثقافية.
- الشراكات مع الجهات الأخرى لتوسيع نطاق الخدمة.

تاسعاً: آلية استقبال الملاحظات والشكاوى

1. تخصيص قنوات رسمية لاستقبال الملاحظات (البريد الإلكتروني - الرقم الموحد - منصة الشكاوى).
2. تسجيل الشكاوى وإحالتها للجهة المختصة.
3. الرد على المستفيد خلال مدة لا تتجاوز (10 أيام عمل).
4. تضمين تقارير الشكاوى في تقارير الأداء الدورية لمجلس الإدارة.

عاشراً: المراجعة والتطوير

- تتم مراجعة هذه السياسة كل سنتين أو عند الحاجة من قبل لجنة البرامج أو لجنة الحوكمة.
- تُرفع أي تعديلات لمجلس الإدارة لاعتمادها.
- يتم إشعار المستفيدين بأي تحديث يطرأ على آليات الاستفادة.

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 3 بتاريخ 7 شوال 1445هـ الموافق 16 ابريل 2025م

