



جمعية ركاز الشبابية بمحافظة القويعة

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

RekazYouth
رقم الترخيص 1000718000

الرقم الوطني الموحد: 7043444830
RekazYouth@gmail.com

المملكة العربية السعودية - محافظة القويعة
Kingdom of Saudi Arabia - Al Quwayyah Governorate



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعة

مقدمة

تُولي **جمعية ركاز الشبابية بمحافظة القويعة** أهمية بالغة لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف ذات العلاقة، من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وشركاء وغيرهم، من خلال وضع السياسات والإجراءات التي تضمن حفظ الحقوق والواجبات المتبادلة، وتسهم في تحقيق أهداف الجمعية ورفع جودة برامجها ومبادراتها الشبابية. وتُشكّل هذه السياسات، إلى جانب الأنظمة واللوائح والعقود ذات العلاقة، الإطار المرجعي الأساسي لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتوضيح آلية تقديم الخدمات الشبابية والتعليمية والتنموية، وتحديد المسؤوليات والتزامات الطرفين، وبيان الإجراءات المتّبعة في حال وجود تقصير أو خلاف. وتركّز الجمعية على بناء علاقة تكاملية ومستدامة مع المستفيدين من فئة الشباب والفتيات، عبر تطوير آليات واضحة ومعلنة لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها وتحديثها بشكل دوري، بما يضمن التوازن بين جودة المبادرات واحتياجات المستفيدين وطموحاتهم.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعة

الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمات نوعية وميسرة للشباب والفتيات المستفيدين من برامج ومشاريع الجمعية، عبر تنفيذ مبادرات تنموية وتربوية وتطوعية عالية الأثر، بطريقة تحفظ كرامة المستفيد، وتراعي احتياجاته وواقعه، وتسهم في تمكينه وبناء قدراته.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعية

الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمات نوعية وميسرة للشباب والفتيات المستفيدين من برامج ومشاريع الجمعية، عبر تنفيذ مبادرات تنموية وتربوية وتطوعية عالية الأثر، بطريقة تحفظ كرامة المستفيد، وتراعي احتياجاته وواقعه، وتسهم في تمكينه وبناء قدراته

الأهداف التفصيلية:

- ❖ تسهيل الإجراءات للمستفيدين من الشباب والفتيات، وضمان وضوح الخدمات وآلية الاستفادة منها.
- ❖ تقديم برامج متكاملة بأساليب إبداعية وكفاءة تشغيلية عالية.
- ❖ تمكين المستفيد من الحصول على المعلومة الدقيقة بوسائل تواصل متنوعة وسهلة.
- ❖ الوصول إلى المستفيد في بيئته متى ما أمكن ذلك، تقديراً لظروفه وتحقيقاً للمرونة.
- ❖ قياس رضا المستفيدين بانتظام، واعتماده أداة رئيسة للتحسين والتطوير.
- ❖ تعزيز ثقة الشباب بالجمعية وولائهم لها من خلال تبني أفضل الممارسات المؤسسية.
- ❖ التأكد من أهلية المستفيد من خلال بيانات موثقة تشمل: الاسم، الهوية الوطنية أو الجامعية، وسائل التواصل، والتخصص أو الاهتمامات الشبابية.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعة

الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمات نوعية وميسرة للشباب والفتيات المستفيدين من برامج ومشاريع الجمعية، عبر تنفيذ مبادرات تنموية وتربوية وتطوعية عالية الأثر، بطريقة تحفظ كرامة المستفيد، وتراعي احتياجاته وواقعه، وتسهم في تمكينه وبناء قدراته

الأهداف التفصيلية:

- ❖ تسهيل الإجراءات للمستفيدين من الشباب والفتيات، وضمان وضوح الخدمات وآلية الاستفادة منها.
- ❖ تقديم برامج متكاملة بأساليب إبداعية وكفاءة تشغيلية عالية.
- ❖ تمكين المستفيد من الحصول على المعلومة الدقيقة بوسائل تواصل متنوعة وسهلة.
- ❖ الوصول إلى المستفيد في بيئته متى ما أمكن ذلك، تقديراً لظروفه وتحقيقاً للمرونة.
- ❖ قياس رضا المستفيدين بانتظام، واعتماده أداة رئيسة للتحسين والتطوير.
- ❖ تعزيز ثقة الشباب بالجمعية وولائهم لها من خلال تبني أفضل الممارسات المؤسسية.
- ❖ التأكد من أهلية المستفيد من خلال بيانات موثقة تشمل: الاسم، الهوية الوطنية أو الجامعية، وسائل التواصل، والتخصص أو الاهتمامات الشبابية.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعية

ممارسات خدمة المستفيد

- ✓ توضيح رسالة الجمعية ومجالاتها الشبابية وتصحيح التصورات الخاطئة عنها.
- ✓ تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية لدى المستفيدين والمجتمع المحلي.
- ✓ نشر ثقافة التقييم والمتابعة كحق للمستفيد وركيزة لتجويد الخدمات.
- ✓ ترسيخ ثقافة الجودة والاحتراف بين منسوبي الجمعية والعاملين مع الشباب.
- ✓ التطوير المستمر في آليات تنفيذ المبادرات بناءً على احتياجات المستفيدين ومقترحاتهم.

قنوات التواصل مع المستفيدين

- ✓ اللقاءات المباشرة أو عبر البرامج والأنشطة.
- ✓ الاتصال الهاتفي المباشر.
- ✓ البريد الإلكتروني أو النماذج الإلكترونية أو وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعية

آلية التعامل مع المستفيد

- استقبال المستفيد بأدب واحترام، والإنصات لطلباته واهتماماته.
- توثيق الطلبات والمبادرات المقترحة بشكل منظم وشفاف.
- تقديم الخدمة أو البرنامج المناسب وفق الضوابط المعتمدة

• آلية إحالة المستفيدين (عند الحاجة)

- ✓ تصنيف نوع الخدمة المطلوبة أو الاهتمام المستهدف.
- ✓ تحديد الجهة أو المبادرة المناسبة في حال كانت خارج نطاق الجمعية.
- ✓ تزويد المستفيد بكافة بيانات الجهة المُحال، واسم جهة التواصل إن توفرت.
- ✓ متابعة حالته عند الإمكان، لضمان تحقق الفائدة المرجوة.

أحكام عامة

تعد هذه السياسة جزءًا من السياسات التنظيمية المعتمدة لدى جمعية ركاز الشبابية، وهي ملزمة لجميع منسوبي الجمعية والعاملين معها، وتراجع بشكل دوري لضمان مواكبتها لتطورات العمل واحتياجات الشباب في المحافظة والمجتمع المحلي.



جمعية ركاز الشبابية
بمحافظة القويعة

تنويه

تم إعداد هذه السياسة بما لا يتعارض مع أي من الأنظمة والتشريعات المعمول بها في المملكة العربية السعودية بشكل عام، وأنظمة ومعايير حوكمة القطاع الغير ربحي بشكل خاص، وهذا يشمل اللائحة الأساسية للجمعية، واللوائح والسياسات الداخلية.

المنطلقات والمراجع

1. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/8) بتاريخ 19 / 2 / 1437هـ.
2. اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/2/2023م وتاريخ 04/01/2023م.
3. قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/9/1/23م وتاريخ 18/12/1444هـ.
4. اللائحة الأساسية للجمعية.

الإعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) في دورته (الاولى) هذه اللائحة في 2025/8/6 م .