



جمعية التنمية الأهلية بالعارضة  
Al-Ardah Community Development Association

# سياسة

## تقديم البرامج والخدمات

### المجتمعية

## لجمعية التنمية الأهلية بالعارضة



نحو تنمية مستدامة لمجتمع مزدهر



#### نزاهة

نعمل بمسؤولية  
وشفافية عالية



#### عدالة

نتعامل بعدالة  
وبلا تمييز



#### حوكمة

نلتزم بالحوكمة  
والأنظمة



#### فعالية

نحقق الأثر  
ونصنع التغيير

” ملتزمون بالأنظمة واللوائح  
من أجل جمعية رائدة ومجتمع مزدهر “





## أولاً: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم تقديم البرامج التنموية والقيمية والخدمات المجتمعية للمستفيدين من جمعية التنمية الأهلية، بما يحقق العدالة والشفافية، ويراعي التمكين الاجتماعي والاقتصادي لجميع الفئات المستهدفة، وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

## ثانياً: الأهداف

- تعزيز القيم المجتمعية والسلوكيات الإيجابية لدى مختلف الفئات.
- تمكين المستفيدين عبر برامج التدريب والتأهيل والتوظيف وصولاً للاعتماد على الذات.
- دعم الاستقرار الأسري والمجتمعي من خلال برامج صحية وتعليمية وتنموية.
- ضمان عدالة الوصول إلى الخدمات وبرامج الجمعية بشفافية ووضوح.

## ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع البرامج والمشاريع التنموية والقيمية التي تقدمها الجمعية لجميع فئات المجتمع المستهدفة (الأطفال – الشباب – الفتيات – كبار السن)، وتشمل:

- البرامج القيمية.
- البرامج التدريبية والتأهيلية.
- برامج التمكين الاجتماعي والاقتصادي.



-البرامج الصحية والتعليمية والمجتمعية.

## رابعاً: شروط استحقاق المشاركة

- أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو من في حكمه (مثل أبناء الأرامل السعوديات).
- أن يكون السكن ضمن نطاق خدمات الجمعية الجغرافي.
- استيفاء معايير الفئة المستهدفة لكل برنامج (أطفال، شباب، فتيات، كبار سن).
- الالتزام بحضور الأنشطة أو البرامج التدريبية والالتزام بتعليمات البرنامج.
- تحديث بيانات المستفيد سنوياً أو عند حدوث أي تغيير جوهري في الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية.

## خامساً: أنواع البرامج وضوابطها

### البرامج القيمية:

- تهدف إلى غرس وتعزيز القيم الأخلاقية والاجتماعية والدينية لدى الأطفال والشباب والفتيات وكبار السن.
- تشمل ورش العمل، اللقاءات التوعوية، والأنشطة التطوعية.

### البرامج التدريبية والتأهيلية:

- تركز على تطوير مهارات مهنية وحياتية تساعد على الاعتماد على الذات.
- تشمل التدريب الحرفي، المهارات الرقمية، وبرامج تطوير القدرات الشخصية.





## برامج التمكين الاجتماعي والاقتصادي:

- تهدف إلى تمكين المستفيدين اقتصادياً من خلال دعم المشاريع الصغيرة، وتسهيل فرص التوظيف.
- يشترط حضور الدورات التدريبية الخاصة بالبرنامج وتنفيذ خطة العمل.

## البرامج الصحية والتعليمية والمجتمعية:

- دعم المبادرات الصحية والرياضية، ونشر ثقافة الحياة الصحية.
- تقديم برامج تعليمية، مثل محو الأمية والدروس التقوية للأطفال.

## سادساً: آلية التسجيل والمشاركة

- يتقدم المستفيد بطلب المشاركة إلكترونياً أو ورقياً مرفقاً بالمستندات المطلوبة (هوية، إثبات سكن...).
- يقوم الباحث الاجتماعي أو منسق البرامج بدراسة الطلب وتحديد مدى ملاءمة المستفيد للبرنامج.
- تعتمد لجنة البرامج والمساعدات قرار قبول المستفيد.
- يتم إبلاغ المستفيد بمواعيد البرنامج وضوابط المشاركة.

## سابعاً: مسؤوليات المستفيد

- الالتزام بحضور جميع أنشطة البرامج التي يتم قبولهم بها.
- التعاون مع الباحثين الاجتماعيين ومنسقي البرامج.
- الإفصاح عن أي معلومات أو تغييرات قد تؤثر على استحقاق المشاركة.
- احترام مقدمي الخدمة والمحافظة على ممتلكات الجمعية.





## ثامناً: حالات إيقاف أو استبعاد المشاركة

- تقديم معلومات غير صحيحة أو التلاعب بالبيانات.
- عدم الالتزام بحضور البرامج أو الانسحاب دون عذر مقبول.
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية الجغرافي.
- الإساءة لموظفي الجمعية أو الإضرار بممتلكاتها.

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



## إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ )
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.





## تاسعاً: لجنة البرامج والمساعدات

- تشكل بقرار من مجلس الإدارة، وتتكون من (المدير التنفيذي - مشرف برامج - باحث اجتماعي).
- تختص بدراسة الطلبات، وتحديد الفئات المستهدفة، ووضع أولويات البرامج وضوابطها.
- ترفع تقارير دورية لمجلس الإدارة حول نسب المشاركة والتأثير التنموي.

## عاشراً: أحكام عامة

- لا يعني تقديم الطلب استحقاق المشاركة حتى يصدر قرار اللجنة.
- تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث سنوياً أو عند الحاجة.
- يتم الاحتفاظ بسجلات إلكترونية وورقية لجميع العمليات وفق متطلبات الحوكمة والشفافية.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس الإدارة سياسة تقديم البرامج والخدمات المجتمعية في جلسته الثامنة لعام ٢٠٢٦ م في دورته الثانية بتاريخ ١١/٥/٢٠٢٦ م.

رئيس مجلس الإدارة

د/ خالد محمد معشي

