



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الأهلية بمرية  
ترخيص رقم: ١٠٥١

**دليل سجل المستفيدين  
لجمعية التنمية الأهلية بمرية  
2026**



## التعريف بالمصطلحات

### ١- المستفيد

هو كل فرد أو جهة تستفيد من خدمات وبرامج الجمعية، ويشمل ذلك أفراد الأسرة بمختلف فئاتهم مثل: الأطفال، الأمهات، الفتيات، الآباء، والأبناء، وذلك وفق الفئات المستهدفة لكل برنامج أو مشروع.

### ٢- البيانات

هي كافة المعلومات والبيانات التي تطلبها الجمعية من المستفيد، والتي تُمكن من تقديم الخدمات له بكفاءة، وتسهم في تسهيل وصوله إلى البرامج والاستفادة المثلى منها، مع الالتزام بسرية هذه البيانات.

### ٣- حماية الخصوصية

هي مجموعة الإجراءات والسياسات التي تتبعها الجمعية لضمان حماية بيانات المستفيدين المسجلين لديها، وعدم الإفصاح عنها أو مشاركتها مع أي جهة أخرى إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من المستفيد، ووفق الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

### ٤- رضا المستفيد

هو مستوى الارتياح والانطباع الذي يعكس تقييم المستفيد للخدمات المقدمة له، ويُقاس بناءً على مدى تلبية احتياجاته وتوقعاته وتحقيق الفائدة المرجوة من البرامج.

### ٥- القياس

هو مجموعة الآليات والإجراءات التي تعتمدها الجمعية في المتابعة والتقييم والتقويم، بهدف التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين من وجهة نظر المستفيدين، والعمل على تطوير الخدمات ورفع جودتها بشكل مستمر.

## إجراءات التعامل مع المستفيد

تلتزم الجمعية بتطبيق إجراءات منظمة وواضحة في التعامل مع المستفيدين، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة وفق أفضل الممارسات، وذلك على النحو التالي:



### ١- انضمام المستفيد للمشروع

يتم تسجيل بيانات المستفيدين عبر النماذج الإلكترونية المعتمدة، ومن ثم تصنيفهم حسب الفئات المستهدفة لكل مشروع، وإدراجهم ضمن قنوات التواصل المناسبة مثل مجموعات التواصل الخاصة بالمشروع.

### ٢- التوجيه والتعريف

تقوم الجمعية بتعريف المستفيدين برسالتها ودورها في خدمة المجتمع، إضافة إلى توضيح تفاصيل المشروع المنضمين إليه، وآليات التنفيذ، والحقوق والواجبات، بما يضمن وضوح الرؤية وتحقيق الاستفادة الكاملة.

### ٣- تقديم الخدمات

تعمل الجمعية على تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المستفيدين، من خلال توفير بيئة داعمة ومحفزة تساعدهم على الاستفادة من البرامج بكفاءة وفاعلية.

### ٤- تقديم المنتجات والأنشطة

تقدم الجمعية حزمة من المنتجات والأنشطة المتنوعة التي تتناسب مع طبيعة كل مشروع والفئة المستهدفة، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الدورات التدريبية
- ورش العمل
- الرحلات والزيارات
- الجلسات الحوارية
- الاستشارات

وغيرها من البرامج التي تسهم في تحقيق أهداف الجمعية.

### ٥- الشكاوى والمقترحات

تعتمد الجمعية آلية واضحة وشفافة تُمكن المستفيدين من تقديم الشكاوى والمقترحات، مع ضمان دراستها واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها، والاستفادة منها في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الأهلية بمرية  
ترخيص رقم: ٤٠٥١

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس ادارة جمعية التنمية الأهلية بمرية بتاريخ ١٢ رجب ١٤٤٧ هـ  
الموافق ٢٠٢٦/١/١ م