

الرئيسية > السياسات > سياسة التعامل مع المستفيدين

وثيقة سياسة التعامل مع المستفيدين

الجهة	جمعية سند للمسؤولية الاجتماعية بالأحساء
تاريخ الإصدار	20 يونيو 2026م
رقم الإصدار	1.0
الجهة المشرفة	إدارة علاقات المستفيدين والشراكات

1. المقدمة والهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم آليات التعامل مع كافة فئات المستفيدين من خدمات "جمعية سند"، لضمان تقديم خدمات مسؤولية اجتماعية ذات أثر مستدام، تتماشى مع أهداف الجمعية، وتطلعات رؤية المملكة 2030، وتعكس الهوية المجتمعية للمنطقة الشرقية. وتهدف السياسة إلى تحقيق الشفافية، العدالة، الجودة، وبناء شراكات فاعلة ومستدامة.

2. نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع منسوبي جمعية سند (إدارة، موظفين، متطوعين) عند تعاملهم مع المستفيدين من خدمات الجمعية، وتشمل كافة القنوات (المباشرة، الرقمية، الهاتفية).

✓ **الاحترافية والمهنية:** تقديم استشارات وخدمات مسؤولية اجتماعية مبنية على أسس علمية ومعايير عالمية (مثل ESG).

✓ **الشفافية والوضوح:** الإفصاح الكامل عن طبيعة الخدمات، الشروط، والتكاليف (إن وجدت) دون غموض.

✓ **العدالة وتكافؤ الفرص:** تقديم الخدمات بناءً على معايير موضوعية دون تمييز.

✓ **السرية وحماية البيانات:** الالتزام التام بنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة، وعدم إفشاء بيانات المستفيدين إلا بموافقتهم أو بمقتضى نظامي.

✓ **الاستدامة والأثر:** التركيز على تحقيق الأثر المجتمعي والبيئي والاقتصادي المستدام في منطقة الأحساء.

4. تصنيف المستفيدين وآليات التعامل معهم

صنفت الجمعية مستفيديها إلى خمس فئات رئيسية، وتختلف آلية التعامل وطبيعة الخدمات المقدمة لكل فئة وفقاً لاحتياجاتها وطبيعة عملها:

الفئة الأولى: الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)

طبيعة الاحتياج: دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأساليب مبسطة، بناء القدرات، وتعزيز التنافسية المحلية.

آلية التعامل:

- تخصيص مسارات سريعة ومبسطة للتحاق ببرامج الجمعية.
- تقديم حزم دعم استشاري وتدريبية بأسعار رمزية أو مدعومة لتمكينها من تبني ممارسات الاستدامة.
- التركيز على ربط هذه الشركات بسلسلة التوريد المحلية في الأحساء من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية.
- توفير أدوات ومقاييس مبسطة لقياس الأثر الاجتماعي والبيئي.

الفئة الثانية: الشركات الكبيرة والقطاع الخاص

طبيعة الاحتياج: تطوير استراتيجيات مسؤولية اجتماعية متكاملة، تقارير الاستدامة (ESG)، والمبادرات ذات الأثر الوطني والإقليمي.

آلية التعامل:

- تخصيص "مدير حساب" (Account Manager) من نخبة مستشاري الجمعية لمتابعة ملف الشراكة.
- تقديم استشارات استراتيجية مخصصة (Tailored Consulting) لتصميم مبادرات تتماشى مع أهداف الشركة وقيمها.
- دعم الشركات في إعداد تقارير الاستدامة والمشاركة في جوائز المسؤولية الاجتماعية.
- عقد شراكات استراتيجية (Co-creation) لتنفيذ مبادرات مجتمعية كبرى في المنطقة الشرقية.

الفئة الثالثة: القطاع الحكومي

طبيعة الاحتياج: تمكين الجهات الحكومية من تحقيق مستهدفاتها في المسؤولية الاجتماعية، وتعزيز الشراكة مع المجتمع المحلي.

آلية التعامل:

- التعامل عبر القنوات الرسمية وتوقيع مذكرات تفاهم (MoUs) تحدد الأدوار والمسؤوليات.
- تقديم دراسات مسحية واحتياجات مجتمعية دقيقة تدعم اتخاذ القرار في الجهة الحكومية.
- تصميم برامج تمكينية ترفع كفاءة منسوبي الجهة الحكومية في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- التركيز على المبادرات التي تخدم الأولويات التنموية للمنطقة الشرقية (السياحة، الزراعة، التراث، التنمية الحضرية).

🤝 الفئة الرابعة: القطاع غير الربحي (الجمعيات والمؤسسات الأهلية)

طبيعة الاحتياج: رفع كفاءة الحوكمة، الاستدامة المالية، وتعزيز أثرها المجتمعي.

آلية التعامل:

- التعامل كشريك فاعل وليس مجرد مستفيد، وتبني نموذج "المظلة الداعمة".
- تقديم برامج تمكين مؤسسي، ورش عمل في الحوكمة، وقياس الأثر الاجتماعي (SROI).
- تسهيل فرص التمويل المشترك أو توجيه مبادرات الشركات الكبيرة لدعم مشاريع القطاع غير الربحي عبر "سند".
- إنشاء منصة لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين الجمعيات في المنطقة الشرقية.

👤 الفئة الخامسة: الأفراد

طبيعة الاحتياج: التوعية، التطوع، التأهيل، أو الاستفادة من المبادرات المباشرة (كتمكين الأسر، دعم رواد الأعمال الاجتماعيين، إلخ).

آلية التعامل:

- توفير قنوات رقمية سهلة وسريعة للتسجيل والوصول للخدمات (بوابة إلكترونية، تطبيق جوال).
- تبسيط لغة التواصل والإجراءات لتكون واضحة ومفهومة للجميع.
- تفعيل قنوات الاستماع المستمر (استبانات رضا، مجموعات تركيز) لقياس أثر البرامج على الأفراد.
- توفير بيئة آمنة ومحفزة للمتطوعين، وتوثيق ساعاتهم وفق المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

تلتزم جمعية سند بتلقي كافة الملاحظات والشكاوى ومعالجتها عبر القنوات الرسمية ومن أهمها البريد الإلكتروني: info@sanadhasa.org.sa

2 الفرز والتصنيف

يتم الفرز والتصنيف خلال (24 ساعة).

1 قنوات الاستقبال

بوابة إلكترونية، بريد إلكتروني، ومركز الاتصال.

4 الإغلاق والرضا

الإغلاق بعد التأكد من رضا المستفيد وتحليل البيانات.

3 المعالجة

الحل والرد خلال مدة أقصاها (5 أيام عمل).

6. قياس رضا المستفيدين

مؤشرات الأداء

استخدام مؤشرات (KPIs) لقياس مستوى الرضا وصافي نقاط الترويج (NPS).

لقاءات دورية

عقد لقاءات سنوية مع ممثلي الشركات والقطاعات لتقييم الشركات.

استبيانات الرضا

إجراء استبيانات قياس رضا إلكترونية بعد الانتهاء من كل خدمة أو مبادرة.

7. الأدوار والمسؤوليات

اعتماد السياسة العامة وضمان توفير الموارد اللازمة.	مجلس الإدارة
الإشراف على تنفيذ السياسة وضمان التزام كافة الإدارات بها.	الرئيس التنفيذي
نقطة الاتصال الرئيسية، متابعة الشكاوى، وقياس الرضا.	إدارة علاقات المستفيدين
تقديم الخدمات بجودة عالية وفقاً لمعايير كل فئة من المستفيدين.	الإدارات التنفيذية

تُراجع هذه السياسة دورياً (كل عام على الأقل) أو عند حدوث أي تغيير في الأنظمة ذات العلاقة (مثل لوائح المركز الوطني لقطاع غير الربحي، أو هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، أو وزارة الموارد البشرية) لضمان مواكبتها لأفضل الممارسات.

اعتماد الوثيقة

تم اعتماد هذه الوثيقة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) بتاريخ ٢٥/١٢/٢٣م



بيانات التواصل



الموقع الإلكتروني

www.sanadhasa.org.sa



البريد الإلكتروني

info@sanadhasa.org.sa



رقم الجوال

0537394100