



جمعية إشراقة  
لتعزيز الصحة النفسية

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من الاستحقاق للمستفيد

## جدول المحتويات

٣	تمهيد:
٣	الهدف:
٣	الأهداف التفصيلية:
٣	الفئة المستهدفة:
٤	طبيعة الخدمات المقدمة:
٤	آلية التأكد من الاستحقاق:
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
٥	الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:
٥	معايير التعامل مع المستفيدين:
٥	أحكام عامة:
٦	اعتماد مجلس الإدارة:

# جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية

## تمهيد:

تحرص جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية على تقديم خدماتها للمستفيدين من خلال إجراءات واضحة تنظم العلاقة بين الجمعية والمستفيدة، وتضمن سهولة الوصول، وتحقيق العدالة، والشفافية، وسرية البيانات، بما يتوافق مع الأنظمة الرسمية المعتمدة. كما تعتمد الجمعية آلية تحقق من استحقاق الخدمة تهدف إلى ضمان وصولها للفئة المستهدفة، وفق شروط موضوعية ومعلنة. كما أن الجمعية تعتمد آلية للتأكد من استحقاق المستفيدة للخدمة، وذلك لضمان وصول الموارد إلى من يستحقها فعلاً، والالتزام بأنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

## الهدف:

تنظيم العلاقة مع المستفيدين بما يحقق:

- وضوح الشروط والإجراءات المتعلقة بالحصول على الخدمات.
- سهولة الوصول إلى الخدمة دون تعقيد.
- التحقق من مطابقة المستفيدة للمعايير المعتمدة.
- تقديم الخدمة بعدالة ودون تمييز.
- رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

## الأهداف التفصيلية:

- تسهيل إجراءات حصول المستفيدة على الخدمة.
- تنظيم قنوات وأدوات التواصل بطرق رسمية وواضحة.
- توضيح الحقوق والواجبات للطرفين (الجمعية والمستفيدة).
- التأكد من الاستحقاق قبل تقديم الخدمة لضمان عدالة التوزيع.
- التعامل باحترام وخصوصية مع جميع المستفيدين دون تمييز.
- اعتماد مبدأ الأسبقية والفئة المستهدفة كأساس للقبول في البرامج.

## الفئة المستهدفة

تشمل خدمات الجمعية الفتيات من عمر ١٩ إلى ٣٥ سنة فقط.

## طبيعة الخدمات المقدمة

تقدم الجمعية مجموعة من البرامج والخدمات، وتشمل:

- اللقاءات التوعوية العامة  
القبول حسب أسبقية التسجيل، دون تقييم إضافي.
- البرامج النفسية (استشارات / دعم)  
يتم تعبئة استبيان أولي، وإجراء تقييم من قبل أخصائية مختصة، ويُعتمد القبول حسب درجة الاحتياج.
- دورات الأخصائيات  
يتم القبول بناءً على وضع المستفيدة ومدى جاهزيتها للالتحاق بالبرنامج، ويُشترط إجراء مقابلة شخصية لتقييم مدى ملاءمتها، إضافة إلى تعبئة استبيان أو تقديم معلومات أخرى بحسب متطلبات الدورة التدريبية.

## آلية التأكد من الاستحقاق

تمر المستفيدة بالخطوات التالية:

١. التسجيل في البرنامج عبر الاستبيان الإلكتروني.
٢. التحقق من استيفاء الشروط: أن تكون أنثى – الفئة العمرية – التسجيل
٣. اعتماد القبول حسب نوع الخدمة.
٤. تسجيل البيانات في النظام الداخلي للجمعية.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدات:

تعتمد الجمعية مجموعة من القنوات الرسمية للتواصل مع المستفيدات، منها:

١. المقابلات المباشرة في مقر الجمعية.
٢. الهاتف الرسمي للجمعية.
٣. البريد الإلكتروني.
٤. الحسابات الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٦. روابط التسجيل الإلكتروني للبرامج والأنشطة.

## الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

١. النماذج الإلكترونية أو الورقية (استبيانات التسجيل – تقييم رضا المستفيدة).
٢. النشرات التعريفية والرسائل الإعلامية الخاصة بالبرامج.
٣. لوائح الجمعية الداخلية (مثل لائحة اختيار المستفيد).

## معايير التعامل مع المستفيدين:

تلتزم الجمعية في تعاملها مع المستفيدين بالمعايير التالية:

- تقديم الخدمة بكل احترام ولباقة.
- توضيح شروط البرامج والحقوق والواجبات بوضوح قبل البدء.
- ضمان سرية المعلومات الشخصية وعدم مشاركتها إلا عند الضرورة.
- عدم التمييز بين المستفيدين لأي سبب.
- اعتماد أسبقية التسجيل والفئة العمرية كأولوية في القبول.
- السماح بتقديم الملاحظات والشكاوى بسرية تامة ومعالجتها رسمياً.

## أحكام عامة:

- لا تُطلب وثائق إضافية من المستفيدة.
- لا تُجرى زيارات ميدانية.
- جميع البيانات محفوظة في سجلات رسمية وفق متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- يتم مراجعة السياسة بشكل دوري وتحديثها حسب الحاجة.

جمعية إشراقة  
لتعزيز الصحة النفسية



جمعية إشراقة  
لتعزيز الصحة النفسية

## اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢٥١٣) تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من الاستحقاق المستفيد في جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية، بتاريخ: ١٤٤٧/٢/١٣ هـ، الموافق: ٢٠٢٥/٨/٧ م.

الختم:



# جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية

