



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات وآلية التأكد من الاستحقاق

### أولاً: التمهيد

تلتزم جمعية نبراس الوقاية بوضع وتطبيق السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف ذات العلاقة، وفي مقدمتهم المستفيدون من خدماتها، بما يكفل حفظ الحقوق والواجبات، ويضمن تقديم الخدمات وفق الأطر النظامية والمهنية المعتمدة. وترتكز الجمعية على تنظيم علاقتها بالمستفيدين من برامج الوقاية من المخدرات، والدعم النفسي والاجتماعي، والتعافي والاندماج المجتمعي، من خلال آليات واضحة يتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري، بما يحقق العدالة والشفافية، ويحفظ كرامة المستفيد وخصوصيته.

### ثانياً: الهدف العام

تقديم خدمات وقائية وتوعوية وعلاجية وتأهيلية متميزة للمستفيدين، بجودة وكفاءة عالية، وبأسلوب مهني يراعي ظروفهم النفسية والاجتماعية، ويسهم في تحقيق الوقاية من المخدرات، ودعم التعافي، وتعزيز الاندماج المجتمعي.

### ثالثاً: الأهداف التفصيلية

1. تقدير احتياجات المستفيدين من برامج الجمعية وتسهيل حصولهم على الخدمات دون عناء.
2. تقديم الخدمات بأساليب حديثة وقنوات متعددة تتناسب مع طبيعة برامج الوقاية والدعم.
3. مراعاة ظروف المستفيدين الصحية والنفسية وتقديم الخدمة بما يحفظ وقتهم وكرامتهم.
4. رفع مستوى رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمات المقدمة بشكل مستمر.
5. تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية وترسيخ الانتماء الإيجابي لبرامجها.
6. تصحيح المفاهيم الخاطئة المرتبطة بخدمات الوقاية والتعافي.
7. نشر ثقافة تقييم الخدمة باعتبارها حقاً للمستفيد وأداة للتطوير.
8. تعزيز ثقافة جودة الخدمة بين جميع منسوبي الجمعية.
9. تطوير وتحسين الخدمات بناءً على آراء وملاحظات المستفيدين.

### رابعاً: قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلات المباشرة.
- الاتصال الهاتفي.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- المخاطبات الرسمية.
- طلبات الاستفادة من الخدمات.
- برامج التطوع.
- ممثلو الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

### خامساً: الأدوات المعتمدة للموظفين

- نظام وخدمة علاقات المستفيدين.
- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات المستفيدين.
- نماذج طلبات الاستفادة.
- دليل سياسات الدعم والخدمات.



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

#### سادساً: آلية التعامل مع المستفيد

١. استقبال المستفيد باحترام ولباقة والرد على استفساراته بوضوح.
٢. التحقق من اكتمال البيانات وصحتها عند التقديم.
٣. إحالة المستفيد للباحث المختص عند الحاجة للتوضيح أو الاستفسار.
٤. إقرار المستفيد بصحة المعلومات المقدمة وتحمله المسؤولية النظامية.
٥. إشعار المستفيد بأن الطلب يخضع للدراسة وفق الإجراءات المعتمدة.
٦. استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال المتطلبات.
٧. تقديم الخدمة وفق نوع البرنامج المعتمد.

#### سابعاً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد

##### أولاً: الشروط العامة

١. أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو ممن تنطبق عليهم الاستثناءات النظامية.
٢. أن يكون ضمن النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
٣. الإقرار بصحة المعلومات المقدمة.
٤. الموافقة على التحقق من البيانات لدى الجهات ذات العلاقة.
٥. تقديم الطلب من المستفيد نفسه.
٦. عدم التزام الجمعية بإعادة المستندات في حال عدم القبول.
٧. أن تكون المستندات حديثة وسارية.
٨. إجراء متابعة دورية لحالة المستفيد.

##### ثانياً: المستندات المطلوبة

- أصل الهوية الوطنية مع صورة للمطابقة.
- تعبئة النماذج المعتمدة وتوقيعها.

##### ثالثاً: الإجراءات

١. دراسة حالة المستفيد من قبل المختصين وفق النماذج المعتمدة.
٢. قبول المستندات لا يعني بالضرورة استحقاق الخدمة.
٣. إحالة الحالات غير المطابقة للشروط للجهة المختصة لاتخاذ القرار.
٤. عدم تقديم الخدمة إلا بعد استكمال التحقق من الاستحقاق.
٥. يحق للجمعية إيقاف أو إيقاف مؤقت للخدمة عند الإخلال بالشروط أو إساءة الاستخدام.
٦. يحق للجمعية استبعاد المستفيد بقرار إداري عند ثبوت عدم الأهلية أو مخالفة الأنظمة.

##### ثامناً: المسؤوليات

١. تطبيق هذه السياسة على جميع برامج وخدمات الجمعية.
٢. الالتزام بسرية معلومات المستفيدين وحمايتهم.
٣. التقيد بالأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات ذات العلاقة.



تم الاعتماد بمحضر مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ 2025/12/23