



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي

سياسة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

بيانات الوثيقة

البيان	القيمة
اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
نوع الوثيقة	سياسة
رقم الإصدار	1
جهة الاعتماد	مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
رقم القرار	م م إ/01-02/2025
تاريخ القرار	10 يونيو 2025م
مرجع القرار	محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/02/2025
تاريخ النفاذ	من تاريخ اعتماد القرار
دورية المراجعة	عند الحاجة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

بيانات الاعتماد

البيان	القيمة
حالة الوثيقة	معتمدة
جهة الاعتماد	مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
رقم القرار	م م إ/01-02/2025
تاريخ القرار	10 يونيو 2025م
مراجع القرار	محضر مجلس الإدارة رقم م م إ/02/2025



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
Al Balsam Association for Training and Health Development

صفحة الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي وثيقة «سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين» وفق بيانات الاعتماد المبينة في الصفحة السابقة.

الصفة	الاسم	التوقيع	الختم
رئيس مجلس الإدارة	د. محمد عطا الله المشعل		



جمعية البسّم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

فهرس المحتويات

م	الموضوع	م	الموضوع
1	الغرض والنطاق والتعريفات	7	التواصل وإتاحة الخدمة
2	المبادئ العامة	8	الشكوى والاعتراض
3	حقوق المستفيد	9	الخصوصية وحفظ السجلات
4	واجبات المستفيد	10	الحماية والسلامة
5	التزامات الجمعية	11	المسؤوليات واللجان
6	رحلة تقديم الخدمة	12	الرضا والتحسين والمراجعة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

1. الغرض والنطاق والتعريفات

1.1 الغرض

تنظيم العلاقة بين الجمعية ومستخدميها بما يضمن جودة الخدمة وعدالتها وشفافيتها، وحفظ الحقوق والخصوصية، وتوضيح مسؤوليات الأطراف ومسار الطلب والقرار والاعتراض والتحسين.

1.2 نطاق التطبيق

تطبق على جميع المستخدمين الحاليين والمتقدمين للاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية، وعلى العاملين والمتطوعين والمتعاونين والشركاء الذين يشاركون في تقديم الخدمة أو معالجة بيانات المستخدمين.

1.3 التعريفات

المصطلح	التعريف
المستخدم	كل شخص أو فئة تستفيد أو تتقدم للاستفادة من خدمة أو برنامج تقدمه الجمعية.
الخدمة	منفعة أو برنامج أو تدريب أو مساعدة أو نشاط تقدمه الجمعية ضمن أهدافها المعتمدة.
معايير الأهلية	الشروط الموضوعية والمعلنة أو المتاحة التي تحدد استحقاق الخدمة وألويتها.
القرار	نتيجة دراسة الطلب: قبول أو انتظار أو طلب استكمال أو اعتذار مسبب أو إنهاء خدمة.
الاعتراض	طلب مراجعة القرار استنادًا إلى سبب أو معلومة أو مستند محدد.

2. المبادئ العامة

- احترام كرامة المستخدم وحسن التعامل واللغة الواضحة.
- العدالة والمساواة وعدم التمييز غير المشروع.
- تطبيق معايير موضوعية ومتسقة مع توثيق أسباب القرار.
- الشفافية في الشروط والخطوات والمدد والقنوات ضمن الإمكانيات والموارد.
- السرية وتقليل البيانات وقصر استخدامها على الغرض النظامي.
- عدم تأثير الشكوى أو الملاحظة أو الاعتراض حسن النية على أهلية المستخدم.
- إتاحة الخدمة بوسائل مناسبة ومراعاة احتياجات ذوي الإعاقة والفئات الأكثر حاجة متى أمكن.

3. حقوق المستخدم

- معرفة شروط وآلية الخدمة والوثائق المطلوبة والمدة التقديرية قبل التقديم.
- الحصول على الخدمة وفق معايير الأهلية والأولوية المعتمدة وفي حدود الموارد المتاحة.
- المعاملة باحترام وإنصاف وعدم التعرض للإساءة أو الاستغلال أو الانتقام.
- تلقي إشعار بحالة الطلب ونتيجته وأسباب القبول أو طلب الاستكمال أو الاعتذار بالقدرة الذي لا يخل بحقوق الغير.
- حماية بياناته الشخصية وممارسة حقوقه النظامية بشأنها.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

- تقديم شكوى أو استفسار أو مقترح أو اعتراض عبر قنوات واضحة ومتابعته برقم مرجعي متى أمكن.
- معرفة أي التزام أو تكلفة أو مخاطرة مرتبطة بالخدمة قبل الموافقة عليها.
- الانسحاب من الخدمة متى لم يوجد التزام نظامي أو تعاقدى يمنع ذلك، مع توضيح أثر الانسحاب.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

4. واجبات المستفيد

- تقديم معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة، وعدم إخفاء ما يؤثر جوهرياً على الأهلية.
- التعاون في التحقق وتحديث البيانات وإبلاغ الجمعية بالتغيرات المؤثرة.
- استخدام الخدمة أو المساعدة فيما خصصت له والالتزام بضوابط البرنامج.
- احترام العاملين والمتطوعين والمستفيدين الآخرين والمحافظة على مرافق الجمعية وعهدها.
- عدم تقديم الطلب ذاته ببيانات متعارضة أو الاستفادة المزدوجة بالمخالفة للضوابط.
- الإبلاغ عن أي خطأ أو منفعة غير مستحقة أو حادث سلامة أو إساءة مرتبطة بالخدمة.

5. التزامات الجمعية

- نشر أو إتاحة وصف الخدمة وشروطها وقنواتها وبيانات التواصل والاعتراض.
- تدريب مقدمي الخدمة على التعامل المهني والسرية والحماية وعدم التمييز.
- فصل الدراسة والتوصية والاعتماد كلما أمكن، وإدارة تعارض المصالح.
- توفير سجل للطلبات والقرارات والمراسلات والشكاوى وفق الصلاحيات.
- تقديم ترتيبات تيسيرية معقولة للفئات المحتاجة متى كانت ممكنة ولا تغير جوهر الأهلية.
- قياس رضا المستفيدين وتحليل الشكاوى والقرارات المتكررة وتنفيذ فرص التحسين.

6. رحلة تقديم الخدمة

المرحلة	الإجراء	المخرج
التعريف	إتاحة وصف الخدمة والشروط والمستندات والقنوات والمدة التقديرية.	معلومة واضحة قبل الطلب
التقديم	استقبال الطلب ومنحه رقمًا مرجعيًا وتأكيد استلامه متى أمكن.	طلب مسجل
التحقق	مراجعة اكتمال البيانات والمستندات والتحقق المتناسب من صحتها.	مكتمل أو طلب استكمال
الدراسة	تطبيق معايير الأهلية والأولوية وتوثيق النتيجة والتعارض.	توصية مبررة
الاعتماد	اعتماد القرار من صاحب الصلاحية أو اللجنة المخولة.	قرار نافذ
الإشعار	إبلاغ المستفيد بالحالة والنتيجة والأسباب وقناة الاعتراض.	إشعار موثق
التنفيذ	تقديم الخدمة وتوثيق الاستلام أو الحضور أو الإنجاز والمتابعة.	خدمة موثقة
الإغلاق	قياس الرضا وإغلاق الملف أو تحويله لمتابعة لاحقة.	ملف مغلق أو متابعة



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

معايير القرار والأولوية

- لا يعتمد معيار جديد أو استثناء فردي إلا من صاحب الصلاحية ويوثق سببه ونطاقه.
- عند محدودية الموارد تطبق أولوية معلنة أو معتمدة مثل شدة الحاجة والأثر والانتظار والتوزيع العادل.
- إذا لم تكتمل البيانات يبلغ المستفيد بالنواقص والمدة المتاحة للاستكمال، ولا يرفض الطلب تلقائياً إذا أمكن استكماله بطريقة ميسرة.
- تستخدم قائمة انتظار واضحة عند انطباقها، ويحدث ترتيبها وفق المعايير دون وعود غير معتمدة.

7. التواصل وإتاحة الخدمة

- تستخدم القنوات الرسمية: الموقع والبريد والهاتف والتمانج والحضور وأي قناة تعتمد عليها الجمعية.
- تكون الرسائل واضحة ومختصرة، ويشرح القرار أو الإجراء بلغة يفهمها المستفيد.
- توفر بدائل مناسبة عند تعذر القناة الرقمية، وتراعى إمكانية الوصول واحتياجات التواصل متى أمكن.
- لا ترسل بيانات حساسة عبر قناة غير آمنة، ويتحقق من هوية المستفيد قبل الإفصاح عن تفاصيل ملفه.



8. الشكاوى والاعتراض

تدار الشكاوى والاستفسارات والمقترحات وفق السياسة المعتمدة لذلك، بما يشمل الرقم المرجعي والمدد والتصعيد والسرية وعدم الانتقام. ولا يؤثر تقديمها حسن النية على أهلية المستفيد أو ترتيب طلبه.

المسار	الإجراء
شكاوى على جودة الخدمة أو التعامل	تسجل وتحال للجهة المختصة وتطبق مدد سياسة الشكاوى.
اعتراض على قرار الأهلية أو الأولوية	يقدم خلال المدة المعلنة مع الأسباب أو المعلومات الجديدة، ويراجع من مستوى أعلى أو لجنة لم تشارك في القرار الأول.
بلاغ مخالفة أو إساءة أو احتيال	يحال فوراً إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات أو مسار الحماية المناسب.
حادث خصوصية	يحال إلى إجراء حوادث البيانات دون تعطيل حق المستفيد في متابعة الخدمة.

9. الخصوصية وحفظ السجلات

- يعرض إشعار خصوصية واضح عند جمع البيانات يبين الغرض والمسوغ والاستخدام والإفصاح والحفظ والحقوق وقنوات التواصل.
- يجمع الحد الأدنى اللازم للأهلية والخدمة والمتابعة والامتثال، ولا يعاد استخدامه لغرض غير متوافق دون مسوغ.
- يقصر الوصول على الأدوار المخولة، وتحصن الملفات الورقية والإلكترونية من الفقد والتعديل والوصول غير المشروع.
- لا يفصح عن بيانات المستفيد إلا بموافقة أو بمسوغ نظامي، وبالحد الأدنى اللازم مع توثيق الإفصاح.
- تحفظ السجلات وفق جدول حفظ معتمد، ثم تلتف أو تخفى هويتها بأمان بعد انتهاء الغرض والمدة ما لم يلزم الاحتفاظ لنزاع أو تحقيق أو متطلب نظامي.

10. الحماية والسلامة

- يحظر استغلال المستفيد مالياً أو مهنيًا أو اجتماعيًا أو طلب منفعة شخصية مقابل الخدمة.
- تصعد فوراً أي شبهة إساءة أو تحرش أو عنف أو إهمال أو خطر على السلامة وفق مسار الحماية والجهات المختصة.
- تراعى موافقة المستفيد المستنيرة في الأنشطة التي تتضمن تصويراً أو نشرًا أو مشاركة بيانات، ولا تعد الموافقة شرطاً للخدمة إلا لضرورة مرتبطة بها.
- تقيم مخاطر الأنشطة الصحية أو الميدانية أو التي تشمل فئات حساسة، وتحدد الضوابط والمسؤول والاستجابة للطوارئ.

11. المسؤوليات واللجان

الجهة	المسؤوليات
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة والرقابة على مؤشرات الخدمة والحقوق والمخاطر الجوهرية.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

المدير التنفيذي	الإشراف على التطبيق واعتماد الإجراءات والقرارات ضمن الصلاحية ومعالجة التصعيد.
الوحدة مقدمة الخدمة	شرح الشروط واستقبال الطلب ودراسته وتقديم الخدمة والتوثيق والمتابعة.
وحدة الدعم الإداري	تنسيق القنوات والسجلات والمراسلات والشكاوى والتقارير والدعم اللوجستي.
لجنة دراسة الطلبات والاعتراضات	تشكل بقرار عند الحاجة، ويحدد اختصاصها وأعضاؤها ومدتها وصلاحياتها، وتطبق معايير الأهلية والأولية وتفصح عن التعارض وتوثق محاضرها.
العاملون والمتطوعون والمتعاونون	الالتزام بالاحترام والسرية والحماية والتعليمات والإبلاغ عن المخاطر والمخالفات.

12. الرضا والتحسين والمراجعة

- يطبق قياس رضا المستفيدين وفق الآلية المعتمدة، ويشمل سهولة الوصول والوضوح والمدة والاحترام وجودة النتيجة.
- تحلل النتائج والشكاوى والاعتراضات وأسباب الاعتذار وقوائم الانتظار بصورة مجمعة دون كشف بيانات فردية.
- توضع خطط تحسين بمسؤول وموعد ومؤشر، وتتابع فاعليتها وترفع النتائج لإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بحسب الأهمية.

المؤشر	الدورية
نسبة الطلبات التي أبلغ أصحابها بالنتيجة والأسباب	ربع سنوي
متوسط زمن تقديم الخدمة أو اتخاذ القرار	شهري/ربع سنوي
نسبة الاعتراضات وتغيير القرار بعد المراجعة	ربع سنوي
مستوى رضا المستفيدين عن الوصول والوضوح والاحترام	نصف سنوي/سنوي
نسبة الشكاوى المتكررة وفرص التحسين المنفذة	ربع سنوي

التفان والمراجعة

تدخل هذه السياسة حيز التنفيذ من تاريخ اعتمادها، وتراجع سنوياً أو عند تغير الأنظمة أو الخدمات أو الهيكل أو قنوات تقديم الخدمة، وتنشر النسخة المعتمدة المناسبة للمستفيدين مع رابط مباشر إلى صفحة الشكاوى وإشعار الخصوصية.



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

13. السياسات والاليات المرتبطة

- تدار الشكاوى والمقترحات وفق سياسة التعامل مع الشكاوى ونموذج CS-F01، ولا تكرر مدد مختلفة داخل هذه السياسة.
- تدار البيانات الشخصية وفق سياسة الخصوصية وسجل PRIV-R01 وإجراءات الحوادث.
- تدار قياسات الرضا وفق آلية قياس مستوى الرضا وأدواتها المعتمدة، وتعد المستهدفات داخلية مقترحة.



جمعية البسّم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

ملحق النماذج والسجلات

BEN-F01 — نموذج طلب خدمة أو استفاة

الحقل	البيان
اسم المستفيد/الرمز	
الخدمة أو البرنامج	
تاريخ الطلب	
وسيلة التواصل	
المتطلبات	
المرفقات	
نتيجة التحقق	
القرار	
تاريخ الإبلاغ	



جمعية الباسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

BEN-R01 — سجل طلبات وخدمات المستفيدين

الحقل	البيان
رقم الطلب	
المستفيد/الرمز	
الخدمة	
تاريخ الطلب	
الحالة	
القرار	
تاريخ التنفيذ	
الملاحظات التشغيلية	



جمعية البلسم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

CS-F01 — نموذج المقترحات والشكاوى والاستفسارات

الحقل	البيان
نوع الطلب	
تاريخ التقديم	
القناة	
بيانات التواصل اختيارية	
الموضوع	
التفاصيل	
المرفقات	
أولوية الحالة	
النتيجة	
تاريخ الإغلاق	



جمعية البسلم للتدريب والتطوير الصحي
AlBalsam Association for Training and Health Development

PRIV-R01 — سجل أنشطة معالجة البيانات

الحقل	البيان
النشاط	
الغرض	
فئات البيانات	
فئات أصحاب البيانات	
الأساس النظامي	
المستلمون	
النقل	
مدة الحفظ	
الضوابط	
المالك	