



جمعية تيسير النقل الأهلية NATIONAL ASSOCIATION FOR TRANSPORT FACILITATION

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة
المجموعة الأولى: الحوكمة والقيادة

بيان الضبط	القيمة
رمز الوثيقة	GOV-POL-005
الإصدار	1.0 — معتمدة
تاريخ الاعتماد	16 يوليو 2025م
مالك الوثيقة	مجلس الإدارة
جهة الاعتماد	مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء
المراجعة الدورية	سنوية وعند تغير متطلب نظامي أو نشاط جوهري

حالة الوثيقة: معتمدة من مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء بتاريخ 2025/07/16م.

سجل الإصدارات والاعتماد

الإصدار	التاريخ	وصف التعديل	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
1.0	2025/07/16	الإصدار المعتمد من مجلس إدارة الجمعية	—	—	مجلس إدارة الجمعية

1. الغرض

تنظيم علاقة الجمعية بالمستفيدين والمانحين والشركاء والعاملين والمتطوعين والموردين والجهات ذات العلاقة، وحماية حقوقهم، وتوضيح واجباتهم، وضمان تقديم خدمات نقل عادلة وأمنة وشفافة، وتسوية الشكاوى والخلافات بفعالية.

2. النطاق

تسري على جميع البرامج والخدمات والمبادرات والعقود والتواصل المرتبط بالمستفيدين وأصحاب المصلحة، سواء نفذتها الجمعية مباشرة أو عبر ناقل أو شريك أو متطوع.

3. المراجعيات

- المادة التاسعة والثلاثون من قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
- اللائحة الأساسية للجمعية — تستكمل إحالاتها عند استلامها.
- الأنظمة والتعليمات المنظمة للنقل والسلامة وحماية البيانات والتطوع بحسب الانطباق.
- سياسات الإفصاح والشكاوى والسلوك المهني والسلامة وحماية البيانات في الجمعية.

4. أصحاب المصلحة الرئيسيون

المستفيدون، الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، العاملون والمتطوعون والسائقون، المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وزارة النقل والخدمات اللوجستية، المانحون، الشركاء، الموردون ومقدمو النقل، المجتمع والجهات المماثلة.

5. حقوق المستفيد

- المعاملة بكرامة واحترام وعدالة ودون تمييز غير مشروع.
- معرفة شروط الأهلية والخدمة والأولية والمدة والتكلفة إن وجدت قبل الالتزام.
- الحصول على خدمة آمنة ضمن قدرات الجمعية والتراخيص والضوابط المعتمدة.
- حماية بياناته وصورته وموقعه وعدم استخدامها خارج الغرض المشروع.
- معرفة سبب رفض الطلب أو تعديله بالقدر الممكن، وحق التظلم والمراجعة.
- تقديم شكوى أو ملاحظة دون خوف من الانتقام أو خفض الأولوية بسبب الشكوى.
- المشاركة في قياس الرضا وإبداء الرأي والمطالبة بتصحيح انتهاك حقوقه.
- الحصول على ترتيبات معقولة للفئات ذات الاحتياج متى كانت متاحة وأمنة.

6. مسؤوليات المستفيد

- تقديم معلومات صحيحة ومحدثة لازمة لتقييم الطلب وتنفيذ الرحلة.
- الالتزام بموعد الرحلة وتعليمات السلامة واحترام السائق والمرافقين والمركبة.
- الإفصاح عن احتياج صحي أو حركي مؤثر على سلامة النقل بالقدر اللازم.
- عدم استخدام الخدمة لغرض غير مصرح أو تحويلها للغير.
- إبلاغ الجمعية بالإلغاء أو التغيير أو الحادث أو الملاحظة في أقرب وقت.

7. دورة تقديم الخدمة

المرحلة	الضابط
التعريف	نشر وصف الخدمة والفئة والمعايير والقناة والمدة والقيود بوضوح.
الطلب	استلام الحد الأدنى من البيانات وإشعار مقدم الطلب بالاستلام.
التقييم	تطبيق معايير أهلية وألوية مكتوبة دون محاباة، وتوثيق القرار.
الجدولة	تأكيد موعد الرحلة ونقطة الالتقاء ووسيلة التواصل وتعليمات السلامة.
التنفيذ	استخدام سائق ومركبة مؤهلين وتوثيق الرحلة والحوادث والتغييرات.
الإغلاق	تأكيد اكتمال الخدمة وقياس الرضا ومعالجة الملاحظات.

8. الأهلية والألوية

تعتمد الجمعية معايير مكتوبة وقابلة للقياس تتسق مع اللائحة الأساسية وهدف البرنامج وشروط المانح، مثل شدة الاحتياج ومخاطر الحالة وتوفر البديل والمسافة والقدرة التشغيلية. ولا يجوز إعطاء أولوية بسبب علاقة شخصية أو تبرع أو نفوذ، وتفصح أي مصلحة وفق سياسة تعارض المصالح.

9. السلامة وجودة الخدمة

- لا تعد الجمعية بخدمة تتجاوز ترخيصها أو قدرتها أو اشتراطات السلامة.
- يوقف السائق أو المشرف الرحلة عند خطر غير مقبول ويبلغ الجهة المسؤولة.
- تحدد مسؤولية المرافق والحالات التي تتطلب تجهيزاً أو ناقلاً متخصصاً.
- يوثق التأخر أو الإلغاء أو الحادث ويبلغ المستفيد بالبدائل المتاحة.
- تقاس الجودة بالسلامة والالتزام بالمواعيد والرضا والشكاوى لا بعدد الرحلات فقط.

10. الشكاوى والتظلمات

المرحلة	الإجراء	المستوى الزمني الداخلي
الاستلام	تسجيل الشكاوى ومنح رقم مرجعي عبر قناة ميسرة.	يوم عمل
الإشعار	إشعار مقدمها بالاستلام والمسؤول المتوقع.	3 أيام عمل
الفحص	جمع الوقائع وسماع الأطراف وتحديد الإجراء العاجل.	10 أيام عمل
الرد	تقديم نتيجة مسببة أو إشعار بتمديد مسبب.	15 يوم عمل
التظلم	مراجعة مستقلة من مستوى أعلى غير مشارك في القرار.	15 يوم عمل

11. المعالجة والتعويض

عند ثبوت إخلال بحق يحميه نظام أو عقد، تتخذ الجمعية معالجة متناسبة مثل الاعتذار أو إعادة تقديم الخدمة أو تصحيح البيانات أو اتخاذ إجراء وقائي. ويكون أي تعويض مالي أو تعاقدي وفق الأنظمة والعقود وصلاحيات الاعتماد، ولا تقدم وعود تعويض خارج الصلاحية.

12. العلاقة مع المانحين والشركاء

- توضيح غرض التبرع أو المنحة وأي نسبة إدارية معتمدة وتزويد المانح بتقارير النتائج.

- عدم استخدام أموال مقيدة في غير غرضها أو تقديم بيانات أثر مضللة.
- توثيق أدوار الشريك ومخرجاته وحقوق البيانات والهوية والمسؤولية عن المستفيدين.
- تقييم الشراكات والموردين على الجودة والامتثال والسلامة لا على العلاقة الشخصية.

13. الخصوصية والسرية

تجمع أقل بيانات لازمة للخدمة، وتحدد صلاحيات الوصول ومدة الحفظ، ولا تشارك البيانات مع ناقل أو شريك إلا لغرض مشروع وبالصواب المناسبة. وتستخدم قصص الأثر والصور بعد استيفاء الموافقات ودون استغلال حاجة المستفيد.

14. المشاركة وقياس الرضا

تتيح الجمعية قنوات لمناقشة أعمالها واقتراح التحسينات، وتنفذ قياس رضا دورياً ملائماً للفئات المستفيدة، وتحلل النتائج والشكاوى والفئات الأقل وصولاً للخدمة، وتنشر ملخصاً مناسباً للإجراءات التحسينية.

15. المسؤوليات

الطرف	المسؤولية
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة ومعايير الأهلية والحقوق ومراقبة الشكاوى الجوهرية.
المدير التنفيذي	توفير الموارد والقنوات وضمان عدالة التطبيق والتصعيد.
إدارة المشاريع/الخدمة	استقبال الطلبات والتقييم والجدولة والتوثيق والرضا.
مسؤول السلامة/المكلف	تقييم مخاطر الرحلات والحوادث وتدبير الوقاية.
الحوكمة	متابعة الحقوق والشكاوى والتظلمات والتقارير.
مقدمو الخدمة	الالتزام بالعقود والسلوك والسلامة والخصوصية والإبلاغ.

ملحق (1): ميثاق حقوق ومسؤوليات المستفيد

حقوق المستفيد	مسؤوليات المستفيد
الكرامة والعدالة والوضوح والسلامة والخصوصية والشكوى.	صدق البيانات والالتزام بالموعد وتعليمات السلامة واحترام الآخرين والإبلاغ عن التغيير.

ملحق (2): نموذج شكوى أو تظلم

البيان	التفاصيل
رقم الطلب/الرحلة	
الاسم ووسيلة التواصل	
موضوع الشكوى وتاريخ الواقعة	
الأشخاص أو الجهات ذات العلاقة	
النتيجة أو المعالجة المطلوبة	
هل تتعلق بسلامة أو بيانات شخصية؟	☐ لا ☐ نعم
المرفقات	
نتيجة الفحص	
الرد والتاريخ	
نتيجة التظلم إن وجد	

ملحق (3): سجل الشكاوى والتحسين

الرقم	القناة	التاريخ	النوع	الأولوية	المالك	النتيجة	المدة	التحسين	الإغلاق

ملحق (4): بطاقة قياس رضا مختصرة

- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — وضوح طلب الخدمة وسهولته.
- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — الالتزام بالموعد والتواصل.
- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — تعامل السائق أو مقدم الخدمة.
- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — الشعور بالسلامة أثناء الرحلة.
- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — حماية الخصوصية والكرامة.
- ☐ ممتاز ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف — الرضا العام والاستعداد لتوصية الآخرين.

قائمة ما قبل الاعتماد

- تحديد الفئات المستفيدة ومعايير الأهلية والأولوية من اللائحة والبرامج.
- اعتماد قنوات الشكاوى ومسؤولها ومدد المعالجة.

- ربط السياسة بإجراءات التشغيل والسلامة وحماية البيانات.
- اعتماد ميثاق حقوق المستفيد ونشره بقناة ميسرة.

اعتماد الوثيقة

اعتمد مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء هذه الوثيقة بتاريخ 2025/07/16م، وتعد نافذة من تاريخ الاعتماد.