



الرقم: _____ التاريخ: ____ / ____ / ١٤٥٠ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

التعريف: هي مجموعة من السياسات والإجراءات التي تحدد كيفية التفاعل والتعامل مع الأفراد أو الجهات التي تستفيد من الجمعية، يمكن أن تكون هذه السياسة جزءاً من الاستراتيجية العامة للجمعية، وتهدف إلى تحقيق الشفافية والعدالة في التعامل مع المستفيدين.

الهدف:

- ❖ تحقيق رضا المستفيدين لضمان استيفاء توقعات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم وتقديم خدمات عالية الجودة تساهم في رضا المستفيدين.
 - ❖ بناء الثقة من خلال إقامة علاقات قائمة على الثقة بين الجمعية والمستفيدين، وتحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل يساهم في تعزيز الثقة.
 - ❖ تعزيز الولاء وجعل المستفيدين يشعرون بالانتماء والولاء للجمعية وتحسين فرص الاستمرارية في التعاون مع المستفيدين على المدى الطويل.
 - ❖ تحسين الفهم المتبادل لفهم أفضل لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وتوفير معلومات شاملة يعزز التواصل الفعال.
 - ❖ الامتثال للقوانين واللوائح بالالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها يحقق الامتثال القانوني ويقوي السمعة.
- الصلاحيات:** يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه السياسة مجلس الإدارة او من ينوب عنه او من يفوضه لتنفيذها، وقسم شؤون المستفيدين مسؤول عن تطبيقها.

حقوق المستفيدين علينا:

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
- ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.



الرقم: _____ التاريخ: ____ / ____ / ١٤٥٠ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

واجبات المستفيدين لنا:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- زواج الأرملة أو المطلقة .
- انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
- الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة



الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤٣٥ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

- اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
- اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
- في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
- لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) .
- اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
- في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
- في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
- في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.
- في حال تم إثبات متاجرة وبيع المستفيد/ة لـ (السلالات الغذائية وكوبونات سقيا الماء والأجهزة الكهربائية وغيرها) التي تم استلامها من الجمعية ويحق لمجلس الإدارة اتخاذ إجراءات أخرى متى ما دعت الحاجة لذلك.

تم اعتمادها بمحضر مجلس الإدارة السادس من العام ٢٠٢٦م البند (٣)