

الرقم :
التاريخ / /



المملكة العربية السعودية / عرعر
جمعية مقدره للأشخاص ذوي الإعاقة بعرعر
رقم الترخيص (١٠٠٠٧٥٤٧٠٠)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية مقدره للأشخاص ذوي الإعاقة - عرعر

جمعية مقدره للأشخاص ذوي الإعاقة

info@maqdira.org.sa

0537076748



SA2580000430608010211001

SA8215000999145881950006





أولاً: المقدمة

تلتزم جمعية مقدرّة للأشخاص ذوي الإعاقة بتقديم خدماتها وبرامجها للمستفيدين وفق مبادئ العدالة والمساواة والشفافية، وبما يعزز ثقة المجتمع ويحقق أهداف الجمعية ورسالتها الإنسانية. تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وتحديد حقوقهم وواجباتهم وآليات التعامل معهم بما يضمن العدالة وجودة الخدمة.

ثانياً: الأهداف

1. تحديد معايير واضحة لاختيار المستفيدين وضمان العدالة في تقديم الخدمات.
2. تعزيز التواصل الفعال مع المستفيدين وتسهيل حصولهم على الخدمات.
3. حماية حقوق المستفيدين والحفاظ على خصوصيتهم وكرامتهم.
4. توثيق العلاقة بين الجمعية والمستفيدين وفق لوائح وضوابط نظامية.
5. معالجة الشكاوى والملاحظات بشفافية وسرية وعدالة.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع

- المستفيدين من البرامج والخدمات والمساعدات التي تقدمها الجمعية.
- الموظفين والمتطوعين القائمين على تقديم الخدمات للمستفيدين.
- الجهات المتعاونة مع الجمعية في تنفيذ برامج موجهة للمستفيدين.

رابعاً: التعاريف

- هو الشخص ذو الإعاقة أو من ينوب عنه ممن يتلقى خدمة أو دعم من الجمعية: **المستفيد**.
- أي دعم أو برنامج أو نشاط تقدمه الجمعية للمستفيدين: **الخدمة**.
- البيانات والمعلومات المعتمدة التي يتم جمعها لتقييم أهلية المستفيد: **الملف الاجتماعي**.



الرقم :

التاريخ / /

خامساً: معايير اختيار المستفيدين

1. أن يكون المستفيد من الفئات التي تخدمها الجمعية وفق نظامها الأساسي.
2. تقديم المستندات الرسمية المطلوبة لإثبات الحالة.
3. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالمستفيد والموافقة على بنود الخدمة.
4. دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية والصحية من قبل اللجنة المختصة.
5. اعتماد القرار النهائي من اللجنة المعنية بالمستفيدين وفق الإمكانيات المتاحة.

سادساً: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمات دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو الانتماء.
2. المعاملة الكريمة والاحترام الكامل للخصوصية والكرامة الإنسانية.
3. الاطلاع على نوع وطبيعة الخدمات المقدمة من الجمعية وشروطها.
4. تقديم الشكاوى والملاحظات عبر القنوات الرسمية دون خوف من المساءلة.
5. حماية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية وعدم استخدامها إلا للأغراض المحددة.

سابعاً: واجبات المستفيدين

1. الالتزام بالصدق في تزويد الجمعية بالمعلومات والوثائق المطلوبة.
2. احترام أنظمة الجمعية وسياساتها أثناء الاستفادة من خدماتها.
3. إبلاغ الجمعية بأي تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية أو الصحية أو المالية.
4. المحافظة على الممتلكات والأدوات التي تقدمها الجمعية وعدم إساءة استخدامها.
5. الامتناع عن أي سلوك يسيء للجمعية أو موظفيها أو مستفيديها الآخرين.

ثامناً: آلية تقديم الخدمات

1. تُقدّم الخدمات وفق خطط وبرامج معتمدة من مجلس الإدارة.
2. يتم تسجيل جميع طلبات المستفيدين إلكترونياً أو ورقياً في نظام معتمد.
3. تُراجع الطلبات من قبل اللجنة المختصة وتُعتمد وفق المعايير المحددة.
4. تُبلّغ نتائج الطلبات للمستفيدين بوضوح مع ذكر أسباب القبول أو الاعتذار.
5. في حال وجود برامج محدودة الموارد، يتم ترتيب الأولويات وفق درجة الاحتياج.





الرقم :
التاريخ / /

تاسعاً: سرية المعلومات

1. تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمستفيدين.
2. يمنع مشاركة أو نشر أي بيانات إلا بإذن رسمي أو لغرض نظامي مشروع.
3. جميع منسوبي الجمعية ملزمون بتوقيع تعهد بالمحافظة على السرية.

عاشراً: التعامل مع الشكاوى والملاحظات

1. تُخصص الجمعية قناة رسمية لتلقي الشكاوى والملاحظات (هاتفياً أو إلكترونياً أو ورقياً).
2. تُسجل جميع الشكاوى في سجل خاص وتُحال للجهة المختصة للنظر فيها.
3. يُبلغ المستفيد بنتيجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (١٠ أيام عمل).
4. تُعتبر جميع الشكاوى سرية ولا يجوز إفشاء هوية مقدمها.

الحادي عشر: وقف الخدمة أو إلغاؤها

يجوز للجمعية وقف أو إلغاء الخدمة المقدمة للمستفيد في الحالات التالية:

1. ثبوت تقديم معلومات غير صحيحة أو تزوير في المستندات.
2. إساءة استخدام الخدمات أو الدعم المقدم.
3. مخالفة أنظمة الجمعية أو التسبب بإضرار مادية أو معنوية.
4. تحسن الوضع الاجتماعي أو الصحي للمستفيد بما يخرج من دائرة الاستحقاق.

الثاني عشر: المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة دورياً من قبل الإدارة التنفيذية أو اللجنة المختصة، ويتم اعتماد أي تعديلات من مجلس إدارة الجمعية.

الثالث عشر: أحكام ختامية

1. تُعد هذه السياسة جزءاً من اللوائح الداخلية للجمعية.
2. يُعمل بها من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.
3. تُعمم على جميع العاملين والمتطوعين والمتعاملين مع المستفيد.

