

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية سعادة الطفل – إرث محمد

أولاً: المقدمة

تحرص الجمعية على تعزيز ثقة المستفيدين من خدماتها من خلال تقديم خدمات عادلة وشفافة، وفق معايير مهنية وأخلاقية تراعي احتياجات الفاقدين وأسرهم، وبما يضمن تحقيق أهداف الجمعية ورسالتها الإنسانية.

ثانياً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع:

- المستفيدين من برامج الجمعية (الأطفال، الأسر، الأرامل، الأيتام وغيرهم).
- الموظفين والمتطوعين المسؤولين عن تقديم الخدمات.
- البرامج والمبادرات والمشاريع التي تنفذها الجمعية بشكل مباشر أو عبر شراكات.

ثالثاً: المبادئ العامة

1. العدالة وتكافؤ الفرص: يتم تقديم الخدمات دون تمييز على أساس الجنس أو العمر أو الوضع الاجتماعي أو الخلفية الثقافية.
2. الشفافية: توضيح شروط ومعايير الاستفادة من الخدمات بوسائل معلنة.
3. السرية: الحفاظ على خصوصية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها إلا بإذنهم أو وفق متطلبات نظامية.
4. الكرامة والاحترام: معاملة جميع المستفيدين باحترام وتقدير.
5. المساءلة: التزام الجمعية بتلقي الملاحظات والشكاوى ومعالجتها بعدلة وسرعة.

رابعاً: آلية تقديم الخدمات

1. التسجيل:

- a. يحق لأي مستفيد التسجيل عبر النماذج المعتمدة أو المنصات الرسمية.
- b. يتم التحقق من صحة البيانات والمستندات المقدمة.

2. التقييم:

- a. تقييم حالة المستفيد وفق معايير موضوعية (اجتماعية – نفسية – مالية – تعليمية).
- b. تحديد الأولويات بناءً على معايير معتمدة من مجلس الإدارة.

3. تقديم الخدمة:

- a. تقديم الخدمة في إطار البرامج المعتمدة (دعم نفسي، توعوي، تدريبي، مالي، الخ).
- b. الالتزام بالمدة الزمنية ونطاق الخدمة المعلن.

4. المتابعة:

- a. متابعة حالة المستفيد بعد الخدمة وقياس الأثر.
- b. رفع تقارير دورية لمجلس الإدارة والجهات المختصة.

خامساً: حقوق المستفيدين

- الحصول على خدمة عادلة وذات جودة.
- معرفة معايير اختيار المستفيدين.
- تقديم ملاحظات أو شكوى عبر القنوات الرسمية.
- سرية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية.

سادساً: التزامات المستفيدين

- الالتزام بالشروط والضوابط المحددة للاستفادة من الخدمة.
- تقديم بيانات صحيحة ومحبطة.
- احترام العاملين والمتظوعين في الجمعية.
- عدم استغلال الخدمات في غير الغرض المخصص لها.

سابعاً: الشكاوى والملحوظات

- توفر الجمعية قنوات آمنة وسهلة لتقديم الشكاوى (بريد إلكتروني، خط هاتف، صندوق شكاوى).
- يتم التعامل مع الشكاوى بسرية كاملة والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل.

ثامناً: المراجعة والتحديث

ثراجع هذه السياسة بشكل دوري كل سنتين أو عند الحاجة لضمان فعاليتها وتوافقها مع الأنظمة والتعليمات.

تاسعاً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد

1. التقديم:

- a. يقوم المستفيد أو ولی أمره بتبليغ نموذج طلب الخدمة (ورقی أو إلكتروني).
- b. إرفاق المستندات الداعمة (مثل: الهوية الوطنية، تقریر طبی، شهادة وفاة، إثبات دخل، أو أي مستندات أخرى حسب نوع الخدمة).

2. المراجعة الأولية:

- a. يتولى الموظف أو المتطوع المختص مراجعة الطلب والمرفقات للتأكد من اكتمال البيانات.
- b. يتم تسجيل الطلب في قاعدة بيانات المستفيدين.

3. التقييم والتحقق:

- a. لجنة مختصة (لجنة البرامج أو لجنة تقييم الحالات) تراجع الطلبات بشكل دوري.

b. تطبيق معايير الاستحقاق المعتمدة مثل:

i. الحالة الاجتماعية (أرملة، يتيم، طفل فاقد).

ii. مستوى الدخل.

iii. درجة الحاجة (نفسية، تعليمية، مالية).

iv. أولوية الاستهداف وفق الخطة الاستراتيجية للجمعية.

4. اعتماد الاستحقاق:

a. ثرثع التوصيات إلى المدير التنفيذي أو اللجنة التنفيذية لاعتماد المستحقين.

b. إشعار المستفيد بالقبول أو الاعتذار مع بيان السبب (عند الإمكان).

5. التوثيق:

a. الاحتفاظ بجميع المستندات والقرارات في ملف المستفيد (ورقي/إلكتروني).

b. تحديث قاعدة البيانات بشكل دوري.