

# 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، الأرملة، 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 معلن.
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 بعدالة 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، إلخ).
  - 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 شكاوى عبر القنوات الرسمية.
- سرية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية.

### سادساً: التزامات المستفيدين

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

### سابعاً: الشكاوى والملاحظات

- توفر الجمعية قنوات آمنة وسهلة لتلقي 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

تُراجع 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 ولي أمره بتعبئة نموذج طلب الخدمة (ورقي أو إلكتروني).
- b. إرفاق المستندات الداعمة (مثل: الهوية الوطنية، تقرير طبي، 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. تُرفع 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.