

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات

### تمهيد

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، من خلال تحديد الحقوق والواجبات بوضوح، وضمان الشفافية والعدالة في التعامل، وتوضيح الإجراءات والآليات المتبعة في استقبال الطلبات، والتعامل مع الشكاوى والاستفسارات، وضمان وصول الدعم لمستحقيه بفعالية وكفاءة.

### الهدف العام

ضمان تقديم خدمات الجمعية للمستحقين لها بطريقة منظمة وعادلة، من خلال آليات تحقق دقيقة، وبما يحقق أهداف الجمعية الإنسانية والاجتماعية.

### الأهداف التفصيلية

1. التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة بناءً على معايير محددة وواضحة.
2. تطوير آلية إلكترونية فعّالة لاستقبال طلبات المستفيدين ومعالجتها.
3. تنظيم وتحسين قاعدة بيانات المستفيدين لضمان دقة المعلومات وسهولة الوصول إليها.
4. رفع كفاءة العاملين في التعامل مع المستفيدين، وتدريبهم على آليات التعامل المهني.
5. ضمان الشفافية في التعامل مع جميع الحالات، وتوفير قنوات اتصال فعّالة ومفتوحة.
6. تعزيز ثقافة احترام حقوق المستفيدين، وضمان المساواة والعدالة في تقديم الخدمات.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات

### آلية التحقق من استحقاق المستفيد

1. مرحلة الطلب
  - يقوم المستفيد بتعبئة نموذج الطلب وتقديم المستندات اللازمة.
  - يتم إرسال الطلب إلى القسم المختص للنظر فيه خلال فترة محددة (15 يومًا).
2. التحقق الميداني أو الإلكتروني
  - يتم التحقق من البيانات المقدمة عبر الزيارات الميدانية أو الوسائل الإلكترونية.
3. اتخاذ القرار
  - في حال استيفاء الشروط، يتم تقديم الدعم للمستفيد.
  - في حال عدم الاستحقاق، يتم رفض الطلب مع توضيح الأسباب وإتاحة حق الاعتراض.

### قنوات التواصل مع المستفيدين

- .الهاتف.
- .البريد الإلكتروني.
- .وسائل التواصل الاجتماعي.
- .الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- .الزيارات المباشرة لمقر الجمعية.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات

### سياسة التعامل مع المستفيد

- الالتزام باحترام وكرامة المستفيد، وتقديم الخدمة بكل حيادية وعدالة.
- الحفاظ على سرية معلومات المستفيد وعدم إفشائها.
- الرد على استفسارات المستفيدين وشكاواهم بوضوح ومهنية.
- تحويل الحالات غير الواضحة إلى الجهات المختصة في الجمعية لاتخاذ القرار المناسب.

### المسؤوليات

- يجب على جميع العاملين الالتزام بهذه السياسة، وتنفيذها وفق ما ورد فيها من تعليمات، والتعاون الكامل في تطبيق الإجراءات ذات العلاقة.
- ويجب تحديث النسخة الإلكترونية والورقية من هذه السياسة بشكل دوري.

### اعتماد مجلس الإدارة

- تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه المنعقد بتاريخ 26 \ 12 \ 1446 هجرية الموافق 23 \ 6 \ 2025