



جمعية العقيق
للخدمات الإنسانية بتمرة

المملكة العربية السعودية
جمعية العقيق للخدمات الإنسانية بتمرة
مصرح من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
تصريح رقم (5070)

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....
الموضوع:.....

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



أولاً: الهدف:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن العدالة والشفافية في تقديم الخدمات، والتحقق من استحقاق المستفيدين وفق ضوابط محددة ومعايير معتمدة.

ثانياً: نطاق التطبيق:

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج الجمعية، وعلى جميع موظفي ومنسوبي الجمعية المتعاملين مع المستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر.

ثالثاً: المبادئ العامة:

العدالة والمساواة: تُقدّم خدمات الجمعية لجميع المستفيدين المستحقين دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو العرق أو الانتماء.

الشفافية: تُعلن معايير الاستحقاق والقبول بشكل واضح للمستفيدين.

السرية: تُحفظ بيانات المستفيدين بسرية تامة، ولا تُستخدم إلا لأغراض تقديم الخدمة.

المساءلة: يحق للمستفيدين الاعتراض أو تقديم الشكاوى عبر القنوات المعتمدة لدى الجمعية.

رابعاً: معايير استحقاق المستفيدين:

أن يكون المستفيد من الفئات المستهدفة المسجلة في النظام الأساسي للجمعية.
ثبوت الحاجة من خلال الوثائق الرسمية (مثل: شهادة الضمان الاجتماعي، تعريف بالراتب، تقرير اجتماعي، تقرير طبي إن لزم).



أن يكون المستفيد أو أسرته مقيمين ضمن النطاق الجغرافي المحدد لخدمات الجمعية (إلا في المشاريع المخصصة للأوسع نطاقاً).
ألا يكون المستفيد مسجلاً لدى جهات خيرية أخرى في نفس نوع الخدمة (لتفادي الازدواجية).

خامساً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد:

استقبال الطلبات: يتم استلام طلبات الخدمة عبر القنوات المعتمدة (المكتب، الموقع الإلكتروني، الرقم الموحد).
تعبئة نموذج بيانات المستفيد: يتضمن بيانات شخصية، أسرية، مالية، اجتماعية.

المرفقات المطلوبة:

- الهوية الوطنية / كرت العائلة.
- تعريف بالراتب أو إثبات الحالة الاجتماعية.
- أي مستندات مساندة (تقارير طبية، عقود إيجار، فواتير...).
- البحث الاجتماعي: يقوم الباحث الاجتماعي بزيارة المستفيد أو التواصل معه للتأكد من دقة المعلومات.

التدقيق والمراجعة: تراجع إدارة الشؤون الاجتماعية أو اللجنة المختصة نتائج البحث وتوصيات الباحث.

اعتماد الاستحقاق: يُعرض ملف المستفيد على لجنة مختصة لاعتماده أو رفضه مع توضيح السبب.

تحديث البيانات: يتم تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري (سنوياً أو نصف سنوي) للتحقق من استمرار الاستحقاق.



سادساً: آلية تقديم الخدمات:

- بعد اعتماد استحقاق المستفيد، تُسجّل بياناته في قاعدة بيانات الجمعية.
- تُقدم له الخدمات وفق نوع البرنامج (مساعدات مالية، غذائية، صحية، تعليمية، تمكين...).
- يُتابع تنفيذ الخدمة والتأكد من وصولها للمستفيد بالشكل المناسب.
- يُوثّق تقديم الخدمة في تقارير دورية تعرض على الإدارة ومجلس الإدارة.

سابعاً: قنوات التواصل والشكاوى:

تخصص الجمعية قنوات رسمية لتلقي استفسارات المستفيدين وملاحظاتهم (هاتف - بريد إلكتروني - صندوق شكاوى - موقع إلكتروني).
تلتزم الجمعية بالرد خلال فترة زمنية محددة (لا تتجاوز 10 أيام عمل).

ثامناً: أحكام عامة:

- لا يحق لأي موظف أو متطوع التصرف في طلبات المستفيدين خارج الإجراءات المعتمدة.
- يحق للجمعية إيقاف الخدمة عن أي مستفيد يثبت تقديمه بيانات غير صحيحة.
- تلتزم الجمعية بمراجعة هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين) وتحديثها وفق المتغيرات والأنظمة الرسمية.

رئيس مجلس الإدارة
م/ إبراهيم عبيد إبراهيم الدوسري

