

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

1 . الهدف من السياسة

تحديد القواعد الحاكمة للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن العدالة والشفافية في توزيع المساعدات، ويوحد إجراءات التعامل مع طلبات الدعم، ويحمي سرية بيانات المستفيدين ويعزز كرامتهم الإنسانية.

2 . مبادئ وأخلاقيات التعامل مع المستفيدين

- **حفظ الكرامة:** التزام جميع موظفي الجمعية ومتطوعيها بمعاملة المستفيدين باحترام وتوقير، ويُحظر تماماً أي سلوك يوحى بالمرء أو التفضل.
- **العدالة وتكافؤ الفرص:** تُقدّم الخدمات والمساعدات بناءً على معايير استحقاق وبحسب اجتماعي دقيقة وموضوعية، دون أي تمييز بسبب العرق، أو الجنس، أو صلة القرابة.
- **الخصوصية وسرية البيانات:** تُصنّف بيانات المستفيدين وأوراقهم الثبوتية كمعلومات "سرية للغاية"، ويُحظر إطلاع غير المختصين عليها أو استخدام صورهم في المواد الإعلامية إلا بموافقة خطية صريحة.

3 . إجراءات وضوابط تقديم المساعدات (دليل العمل)

- [تقديم الطلب والمستندات] → [البحث الاجتماعي والتحقق] → [اتخاذ القرار واعتماد الدعم] → [الصرف والمتابعة الدورية]
- أولاً: استقبال الطلبات والتسجيل
- تتيح الجمعية قنوات واضحة للمستفيدين لتقديم طلباتهم (موقع إلكتروني، تطبيق، أو حضور لمقر الجمعية).
 - يلتزم المتقدم بتقديم كافة المستندات الرسمية التي تثبت حالته (مثل: إثبات الدخل، صك الإيجار، الفواتير، التقارير الطبية).
- ثانياً: البحث الاجتماعي والتحقق
- يتولى باحث اجتماعي مختص من الجمعية دراسة الحالة ميكانيكياً وميدانياً (إذا لزم الأمر) للتأكد من صحة البيانات المرفقة.
 - يتم تقييم درجة الاحتياج بناءً على "مؤشر استحقاق داخلي" معتمد من الإدارة التنفيذية لترتيب أولويات الدعم.
 - ثالثاً: اتخاذ القرار وإشعار المستفيد
 - تُعرض الحالات المدروسة على لجنة المساعدات (أو من يفوضه مجلس الإدارة بحسب مصفوفة الصلاحيات المالية).

- يتم إشعار المستفيد بقرار اللجنة (قبول، رفض، أو طلب مستندات إضافية) عبر رسالة نصية أو اتصال رسمي خلال مدة لا تتجاوز ١٤ يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
- **في حال الرفض:** يحق للمستفيد تقديم طلب تظلم لإعادة دراسة حالته خلال ١٠ أيام من تاريخ الإشعار.

4 . قنوات وآلية التعامل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين

تلتزم الجمعية بتوفير بيئة آمنة للمستفيدين لإبداء ملحوظاتهم وشكاوهم دون خوف من تأثير دعمهم:

- **قنوات الشكاوى:** تخصيص هاتف مباشر، أو بريد إلكتروني، أو صندوق شكاوى مغلق في صالة الاستقبال.
- **وقت الاستجابة:** يتولى قسم الجودة أو الحوكمة مراجعة الشكاوى، ويجب الرد على المستفيد ومعالجة مشكلته خلال 5 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
- **الحماية:** يُمنع منعاً باتاً حجب أو تقليص المساعدات عن أي مستفيد لمجرد قيامه بتقديم شكاوى أو مقترح ضد موظف أو إجراء بالجمعية.

5 . حالات تعليق أو إلغاء الدعم عن المستفيد

يتم إيقاف المساعدات عن المستفيد بشكل مؤقت أو دائم في الحالات التالية فقط:

- إذا ثبت تقديم المستفيد لمعلومات أو مستندات مزورة أو مضللة للجمعية.
 - حدوث تحسن ملحوظ في الوضع المالي للمستفيد يخرجته عن حد الاستحقاق المعتمد بالجمعية.
 - رفض المستفيد التعاون مع الباحث الاجتماعي أو تحديث بياناته الدورية (بعد إنذاره مرتين).
 - إساءة المستفيد اللفظية أو الجسدية لعاملي الجمعية أو ممتلكاتها.
-