



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية أيادي شمالية للتنمية الذاتية

1. المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية أيادي شمالية للتنمية الذاتية والمستفيدين من خدماتها بما يضمن تقديم خدمات عادلة وفاعلة وذات جودة عالية وفق معايير الشفافية والمسؤولية وبما يعزز الثقة المتبادلة ويحفظ حقوق جميع الأطراف.

2. نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج ومبادرات الجمعية وعلى جميع منسوبي الجمعية والمتطوعين المشاركين في تنفيذ تلك الخدمات.



3. المبادئ العامة

1. العدالة والمساواة: الالتزام بتقديم الخدمات لجميع المستفيدين دون تمييز على أساس الجنس أو العمر أو الوضع الاجتماعي أو أي اعتبارات غير مشروعة.
2. الاحترام والكرامة: التعامل مع المستفيدين باحترافية واحترام كامل لخصوصيتهم وكرامتهم.
3. الشفافية: توضيح حقوق وواجبات المستفيدين وآليات الاستفادة من البرامج وشروط القبول وأي تغييرات تطرأ على الخدمات.
4. الجودة: تقديم خدمات تحقق احتياجات المستفيدين وفق أعلى معايير الجودة والأمان.
5. المساءلة: التزام الجمعية بالاستجابة للشكاوى والملاحظات ومعالجتها وفق إجراءات واضحة.

4. حقوق المستفيدين

1. الحصول على معلومات واضحة عن الخدمات والبرامج وآليات التقديم.
2. احترام خصوصيتهم وسرية بياناتهم.
3. تلقي معاملة عادلة ومحترمة من قبل منسوبي الجمعية.
4. التظلم أو تقديم شكوى عبر القنوات الرسمية دون أن يؤثر ذلك على استفادتهم.
5. معرفة نتائج الطلبات المقدمة وسبب القبول أو الرفض.



5. واجبات المستفيدين

1. تقديم بيانات صحيحة وكاملة عند التسجيل أو طلب الخدمة.
2. الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجمعية أثناء الاستفادة من البرامج.
3. المحافظة على المواد أو الأدوات أو التجهيزات المقدمة لهم (إن وجدت).
4. احترام منسوبي الجمعية والالتزام بسلوك لائق أثناء التعامل.
- 5.

6. آليات تقديم الخدمة

1. استقبال الطلبات عبر المنصات المعتمدة للجمعية أو من خلال المقر الرئيسي.
2. فرز ودراسة الطلبات وفق معايير محددة ومعتمدة.
3. إبلاغ المستفيد بحالة طلبه خلال مدة زمنية محددة.
4. توثيق جميع العمليات المتعلقة بتقديم الخدمات لضمان الشفافية.

7. معالجة الشكاوى والملاحظات

1. تخصيص قناة رسمية لاستقبال الشكاوى (هاتف – بريد إلكتروني – منصة إلكترونية).
2. دراسة الشكاوى بسرية تامة وبشكل مهني.
3. الرد خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل.
4. اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة وتحسين جودة الخدمة.



8. سرية المعلومات

تلتزم الجمعية بحماية جميع البيانات التي يقدمها المستفيدون وعدم مشاركتها إلا للجهات المخولة نظامًا وفق سياسة خصوصية البيانات المعتمدة.

9. التزام منسوبي الجمعية

يلتزم منسوبي الجمعية والمتطوعون بتطبيق هذه السياسة حرفيًا والتعامل مع المستفيدين وفق أعلى معايير السلوك المهني ومنع أي تجاوزات أو إساءة في العلاقة معهم.

10. أحكام عامة

1. للجمعية الحق في تحديث هذه السياسة كلما دعت الحاجة.
2. تعتبر هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

الاعتماد

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس الإدارة رقم (1) لعام 2026

وذلك في الاجتماع المنعقد

بتاريخ: 2026 / 1 / 1 م