



جمعية عطف لرعاية الأيتام
بمحافظة بلقرن
ATAF FOR ORPHANS CARE



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

☎ 0575551717 | 📠 📞 📧 ATAF5521

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد في الاستفادة من الخدمات ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية ،على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية ، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان:

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- الأيتام
- أسر الايتام

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- واجبات المستفيد.
- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

- العدل
- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة.
- المسؤوليات
- تطبيق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات .
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

تم الاعتماد والموافقة على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بمحضر
اجتماع مجلس الإدارة رقم (10) وتاريخ 10 /12 /2025م