



الرقم:.....  
التاريخ:.....  
المرفقات:.....

جمعية سدير للأسر المنتجة  
Sudayr Association Productive Families

المملكة العربية السعودية  
جمعية سدير للأسر المنتجة نماء  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم (1284)  
مجلس الإدارة

# سياسة تقديم المساعدات للمستفيدين



## مقدمة

جمعية سدير للأسر المنتجة نماء هي جمعية غير ربحية تهدف إلى تقديم الدعم والخدمات للمجتمع في دعم المشاريع متناهية الصغر.

تسعى الجمعية إلى تحسين جودة الحياة وتعزيز التنمية المستدامة من خلال برامجها ومبادراتها المتنوعة. تُعد العلاقة مع المستفيدين من أهم أسس نجاح الجمعية، حيث تساهم في تحقيق الأهداف المشتركة وتعزيز الثقة المتبادلة. تأتي هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتوضيح الحقوق والواجبات وآليات التعامل لضمان تقديم أفضل الخدمات.

## حقوق المستفيدين

الاستفادة من الخدمات: يحق للمستفيدين الاستفادة من جميع الخدمات المقدمة من الجمعية، بشرط الالتزام بالمعايير والشروط المحددة لكل خدمة.

احترام الخصوصية: تلتزم الجمعية بحماية خصوصية المستفيدين والحفاظ على سرية بياناتهم الشخصية، وعدم استخدامها إلا للأغراض المحددة.

تلقي المعاملة العادلة: يحق للمستفيدين الحصول على معاملة عادلة ومحترمة من جميع موظفي الجمعية، دون تمييز أو تحيز.

الاطلاع على السياسات: يحق للمستفيدين الاطلاع على سياسات الجمعية وإجراءاتها المتعلقة بالخدمات المقدمة.

## واجبات المستفيدين

احترام القوانين والتعليمات: يجب على المستفيدين الالتزام بالقوانين والتعليمات الصادرة عن الجمعية والتعاون مع موظفيها لتحقيق الأهداف المشتركة.

التعاون مع موظفي الجمعية: يتعين على المستفيدين التعاون مع موظفي الجمعية وتقديم المعلومات المطلوبة بصدق وشفافية لضمان تقديم الخدمة بشكل مناسب.

استخدام الخدمات بشكل مسؤول: يجب على المستفيدين استخدام الخدمات المقدمة بشكل مسؤول وفقاً للشروط المحددة، وتجنب أي تصرفات قد تضر بالجمعية أو بالمستفيدين الآخرين.



## آليات التواصل

التواصل العام: يمكن للمستفيدين التواصل مع الجمعية عبر الوسائل المتاحة مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، أو الزيارة المباشرة لمكاتب الجمعية.

الشكاوى والاستفسارات: يتعين على المستفيدين تقديم الشكاوى أو الاستفسارات عبر القنوات المخصصة لذلك، وسيتم الرد عليها ومعالجتها بأسرع وقت ممكن.

النماذج الإلكترونية: توفير نماذج إلكترونية على موقع الجمعية لتسهيل عملية التواصل وتقديم الشكاوى والاستفسارات.

## سياسة الخصوصية

حماية البيانات: تلتزم الجمعية بحماية بيانات المستفيدين واستخدامها فقط للأغراض المحددة والمتفق عليها، مع اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان سرية وأمان هذه البيانات.

استخدام البيانات: يتم استخدام بيانات المستفيدين فقط لتحقيق الأهداف المحددة للجمعية، ولن يتم مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة صريحة من المستفيدين.

التحديث الدوري للبيانات: تلتزم الجمعية بتحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري لضمان دقتها وحداثتها.

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

تقديم الشكاوى: يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى عبر القنوات المخصصة مثل النموذج الإلكتروني على موقع الجمعية، البريد الإلكتروني، أو الحضور الشخصي.

معالجة الشكاوى: ستقوم الجمعية بمراجعة الشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لحلها في أسرع وقت ممكن، مع إبلاغ المستفيدين بمدى تقدم العملية والنتائج المتخذة.

متابعة الشكاوى: سيتم متابعة الشكاوى حتى التأكد من حلها بشكل مرضي للمستفيدين.

## آلية التحقق من استحقاق المستفيدين

تقديم الطلبات: يجب على المستفيدين تقديم طلبات الاستفادة من الخدمات مع توفير الوثائق المطلوبة.

مراجعة الطلبات: تقوم الجمعية بمراجعة الطلبات للتحقق من استحقاق المستفيدين وفقاً للمعايير المحددة.

إبلاغ المستفيدين: سيتم إبلاغ المستفيدين بقرار الجمعية بشأن استحقاقهم للخدمات.



## دراسة احتياجات المستفيدين

إجراء الدراسات: تقوم الجمعية بإجراء دراسات دورية لتحديد احتياجات المستفيدين وضمان تلبيتها بشكل فعال.  
تحليل البيانات: يتم تحليل البيانات المستمدة من الدراسات لتطوير البرامج والخدمات المقدمة.

تحديث البرامج: يتم تحديث البرامج والخدمات بناءً على نتائج الدراسات لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

## توزيع التبرعات والخدمات

التوزيع العادل: تلتزم الجمعية بضمان التوزيع العادل والمنصف للتبرعات والخدمات بين المستفيدين.

آليات التوزيع: يتم وضع آليات واضحة وشفافة لتوزيع التبرعات والخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين وأولويات الجمعية.

التوثيق والمتابعة: يتم توثيق عمليات التوزيع ومتابعة تنفيذها لضمان الشفافية والعدالة.

## تلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين

تحديد الاحتياجات: يتم تحديد احتياجات المستفيدين من خلال الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي.

تطوير الخدمات: يتم تطوير الخدمات والتبرعات لتلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين.

التقييم الدوري: يتم تقييم مدى تلبية الخدمات للاحتياجات الفعلية للمستفيدين بشكل دوري وتحسينها بناءً على النتائج.

## تسجيل وتوثيق التبرعات والخدمات

التسجيل الدقيق: يتم تسجيل جميع التبرعات والخدمات المقدمة بشكل دقيق وموثق.

الشفافية في التسجيل: تلتزم الجمعية بالشفافية في تسجيل وتوثيق التبرعات والخدمات المقدمة.

الإبلاغ الدوري: يتم تقديم تقارير دورية عن التبرعات والخدمات المقدمة لضمان الشفافية والمصادقية.

## مراجعة وتحديث السياسة

المراجعة الدورية: سيتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان توافقها مع المتطلبات الحالية والتحديثات اللازمة لتحقيق أفضل مستوى من الخدمة.

إجراءات التحديث: سيتم تحديث السياسة عند الحاجة بعد مراجعتها من قبل اللجنة المختصة، وسيتم إبلاغ المستفيدين بأي تغييرات أو تعديلات تطرأ عليها.

التواصل مع المستفيدين: سيتم إشعار المستفيدين بأي تغييرات في السياسة عبر القنوات المناسبة لضمان اطلاعهم على التحديثات.

بهذه السياسة، تلتزم الجمعية بتقديم أفضل الخدمات لمستفيدينا وتعزيز الثقة المتبادلة لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان تلبية احتياجات المجتمع بشكل فعال وشفاف.