



الرقم: التاريخ: / / ١٤ هـ المشفوعات: الموضوع:

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الغريف بمحافظة الخرمة
ترخيص رقم (١٤٤٨)

جُمُعيَّةُ الغَريفِ بِمَحَافِظَةِ الخُرُمَةِ

تصريح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (١٤٤٨)

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير
الربحي - ترخيص رقم (١٤٤٨)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الغريف بمحافظة الخرمة

إصدار رقم (٢)

بتاريخ ٢٠٢٤/٠٥/٠٩ م



أرقام الحسابات:

الرئيسي: SA4480000264608019192914

التبرعات: SA4480000264608010915156

الزكاة: SA4480000264608010919596





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

التعريف: هي مجموعة من السياسات والإجراءات التي تحدد كيفية التفاعل والتعامل مع الأفراد أو الجهات التي تستفيد من الجمعية، يمكن أن تكون هذه السياسة جزءاً من الاستراتيجية العامة للجمعية، وتهدف إلى تحقيق الشفافية والعدالة في التعامل مع المستفيدين.

الهدف:

- ❖ تحقيق رضا المستفيدين لضمان استيفاء توقعات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم وتقديم خدمات عالية الجودة تساهم في رضا المستفيدين.
- ❖ بناء الثقة من خلال إقامة علاقات قائمة على الثقة بين الجمعية والمستفيدين، وتحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل يساهم في تعزيز الثقة.
- ❖ تعزيز الولاء وجعل المستفيدين يشعرون بالانتماء والولاء للجمعية وتحسين فرص الاستمرارية في التعاون مع المستفيدين على المدى الطويل.
- ❖ تحسين الفهم المتبادل لفهم أفضل لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وتوفير معلومات شاملة يعزز التواصل الفعال.
- ❖ الامتثال للقوانين واللوائح بالالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها يحقق الامتثال القانوني ويقوي السمعة.

الصلاحيات: يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه السياسة مجلس الإدارة او من ينوب عنه او من يفوضه لتنفيذها، وقسم شؤون المستفيدين مسؤول عن تطبيقها.

حقوق المستفيدين علينا:

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
- ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

واجبات المستفيدين لنا:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- زواج الأرملة أو المطلقة .
- انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
- الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة
- اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
- اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .

في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
أرقام الحسابات:

الرئيسي: SA4480000264608019192914

التبرعات: SA4480000264608010915156

الزكاة: SA4480000264608010919596





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

- لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) .
- إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
- في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
- في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
- في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.
- في حال تم إثبات متاجرة وبيع المستفيد/ة لـ (السلالات الغذائية وكوبونات سقيا الماء والأجهزة الكهربائية وغيرها) التي تم استلامها من الجمعية ويحق لمجلس الإدارة اتخاذ إجراءات أخرى متى ما دعت الحاجة لذلك.

تم الاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم (٥) وتاريخ ٢٠٢٤/٠٥/٠٩م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	محمد حسين مجري السبيعي	رئيس مجلس الادارة	
٢	مطلق محماس فرج السبيعي	نائب رئيس مجلس الادارة	
٣	عبدالله ثواب محمد السبيعي	عضو مجلس الادارة	
٤	سعود مفلح ثواب السبيعي	عضو مجلس الادارة	
٥	محمد فرج محماس السبيعي	عضو مجلس الادارة	

