



جمعية البر الخيرة بالحفيرة  
ترخيص رقم : ١٠٠٠٨٤٤٠٠٠

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

أولاً: التمهيد

انطلاقاً من حرص جمعية البر الخيرة بالحفيرة على تقديم خدماتها للمستفيدين بكفاءة وعدالة، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساواة، فقد تم إعداد هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين وضمان تقديم الخدمات وفق معايير واضحة ومنصفة.

ثانياً: الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

- تنظيم آلية التعامل مع المستفيدين.
- ضمان العدالة والمساواة في تقديم الخدمات.
- رفع جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز رضا المستفيدين وثقتهم بالجمعية.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبق هذه السياسة على جميع منسوبي الجمعية، وتشمل:

- أعضاء مجلس الإدارة.
- الإدارة التنفيذية.
- الموظفين والمتطوعين.



جمعية البر الخيرة بالحفيرة  
ترخيص رقم : ١٠٠٠٨٤٤٠٠٠

• جميع المستفيدين من خدمات الجمعية.

رابعاً: تعريف المستفيد

هو كل فرد أو أسرة تستوفي شروط الاستحقاق المعتمدة لدى الجمعية وتستفيد من خدماتها أو برامجها.

خامساً: مبادئ تقديم الخدمات

تلتزم الجمعية عند تقديم خدماتها بما يلي:

• العدالة والمساواة بين المستفيدين.

• الشفافية في الإجراءات والمعايير.

• احترام كرامة المستفيدين والحفاظ على خصوصيتهم.

• السرية التامة لبيانات المستفيدين.

• تقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية.

سادساً: آلية تسجيل المستفيدين

• استقبال طلبات التسجيل وفق النماذج المعتمدة.

• التحقق من استيفاء شروط الاستحقاق.

• دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية.

• اعتماد الطلب من الجهة المختصة في الجمعية.



جمعية البر الخيرة بالحفيرة  
ترخيص رقم : ١٠٠٠٨٤٤٠٠٠

سابعاً: تقديم الخدمات

- تُقدم الخدمات وفق خطط وبرامج معتمدة.
- يتم تحديد نوع الخدمة بناءً على احتياج المستفيد.
- تُراعى الأولوية حسب شدة الحاجة.
- يتم تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري.

ثامناً: حقوق المستفيدين

يحق للمستفيدين ما يلي:

- الحصول على الخدمات وفق الأنظمة المعتمدة.
- المعاملة الكريمة دون تمييز.
- معرفة شروط وآليات الاستحقاق.
- تقديم الشكاوى والمقترحات.
- حماية بياناتهم وخصوصيتهم.

تاسعاً: واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد بما يلي:

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة.
- تحديث بياناته عند أي تغيير.
- استخدام الخدمات فيما خُصصت له.



جمعية البر الخيرة بالحفيرة  
ترخيص رقم : ١٠٠٠٨٤٤٠٠٠

•التعاون مع الجمعية في استكمال الإجراءات.

عاشراً: الشكاوى والمقترحات

•توفر الجمعية قنوات لاستقبال الشكاوى والمقترحات.

•يتم التعامل مع الشكاوى بسرية واحترافية.

•تُتخذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكاوى.

الحادي عشر: إنهاء أو إيقاف الخدمة

يحق للجمعية إيقاف أو إنهاء الخدمة في الحالات التالية:

•عدم استحقاق المستفيد.

•تقديم معلومات غير صحيحة.

•إساءة استخدام الخدمات.

•عدم الالتزام بأنظمة الجمعية.

الثاني عشر: المسؤوليات

•مجلس الإدارة: اعتماد السياسة والإشراف العام.

•الإدارة التنفيذية: تطبيق السياسة ومتابعة التنفيذ.

•الموظفون: الالتزام بالإجراءات وتقديم الخدمة بجودة.



جمعية البر الخيرية بالحفيرة  
ترخيص رقم : ١٠٠٠٨٤٤٠٠٠

الثالث عشر: اعتماد السياسة

تم اعتماد اللائحة بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٥ ) تاريخ ٢٩ / ٢ / ١٤٤٨ هـ

