

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى ضمان تنظيم العلاقة بين جمعية كسوة فرح والجمعيات المتعاونة التي يتم دعوتها مستفيدهم لحضور معرض الكسوة. تسعى السياسة إلى تعزيز التعاون مع الجمعيات الشريكية، وتحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات للمستفيدين من ذوي الدخل المحدود، بما يحفظ كرامتهم ويحقق العدالة في توزيع الموارد.

المادة الثانية: نطاق التطبيق

تنطبق هذه السياسة على جميع الجمعيات المتعاونة التي تتعامل مع جمعية كسوة فرح، والتي يتم عن طريقها دعوة المستفيدين من ذوي الدخل المحدود لحضور معرض الكسوة. وتشمل العلاقة ما يلي:

أ. التعاون بين جمعية كسوة فرح والجمعيات الأخرى.

ب. دعوة المستفيدين عن طريق الجمعيات المتعاونة.

ج. تنظيم حضور المستفيدين للمعارض.

المادة الثالثة: مبادئ أساسية للتعامل مع المستفيدين

أ. حفظ الكرامة والاحترام: تلتزم الجمعية بمعاملة جميع المستفيدين حفظ الكرامة والاحترام، مع التأكيد على أن جميع المستفيدين مدعوين عبر الجمعيات المتعاونة لتلقي الخدمات بدون تمييز.

ب. الخصوصية: تحترم الجمعية خصوصية جميع المستفيدين وتعامل مع المعلومات المقدمة من الجمعيات المتعاونة بسرية تامة، ويتم استخدامها فقط للأغراض المحددة.

ج. الشفافية: تلتزم الجمعية بالتعاون مع الجمعيات في توضيح إجراءات الحضور للمعارض ومعايير الاختيار للمستفيدين بشكل شفاف وعادل.

د. العدالة في التوزيع: تضمن الجمعية توزيع الكسوة بشكل عادل بين المستفيدين المدعوين عبر تمكينهم من اختيار ما يناسبهم من المعارض المفتوحة، وتجنب أي تمييز أو تفضيل لأي فئة.

المادة الرابعة: دور الجمعيات المعاونة

أ. اختيار المستفيدين:

- تكون الجمعيات الشريكية مسؤولة عن اختيار المستفيدين الوهليين بناءً على معايير الدخل المحدود أو انعدام الدخل.
- يجب أن تقدم الجمعيات الراغبة بالتعاون لجمعيةكسوة فرح قوام دقة تحتوي على بيانات المستفيدين المدعويين لحضور المعارض.

ب. دعوة المستفيدين:

- تتولى الجمعيات الشريكية مسؤولية دعوة مستفيديها لحضور معرض جمعيةكسوة فرح في المواعيد المحددة.
- يتم إرسال دعوات رسمية للمستفيدين عبر قنوات الاتصال المعتمدة (الرسائل النصية) مع تحديد المواعيد وأماكن المعارض.

ج. التنسيق مع الجمعية:

- يجب على الجمعيات الشريكية التنسيق المسبق مع جمعيةكسوة فرح فيما يتعلق بأعداد المستفيدين ومواعيد حضورهم لضمان تنظيم سلس وفعال للمعارض.

المادة الخامسة: تنظيم عملية توزيع الكسوة

أ. إقامة المعارض:

- تنظم الجمعية معارض دورية أو موسمية لتوزيع الكسوة على المستفيدين المدعويين من خلال الجمعيات المعاونة.
- يتم دعوة جمعيات المنطقة المقام فيها المعرض لغرض التعاون وتقديم مستفيديها من الحضور.

ب. إجراءات حضور المستفيدين:

- تلتزم الجمعيات المعاونة بإرشاد المستفيدين حول كيفية الحضور للمعارض، وتقدم المستندات المطلوبة مثل إثبات الهوية أو بطاقة الجمعية.

ج. تنظيم الحضور:

- لتجنب الازدحام، يتم تقسيم حضور المستفيدين على فترات زمنية وأيام معينة، وفقاً لما تم الاتفاق عليه مع الجمعيات المتعاونة.

د. التوزيع المنظم:

- يتم توزيع الكسوة في المعارض بطريقة منتظمة تضمن عدم التزاحم أو التأخير، مع مراعاة احتياجات كل مستفيد بناءً على عدد أفراد الأسرة والفتات العصرية.

المادة السادسة: متابعة وتقييم خدمات المستفيدين

أ. التقييم المستمر:

- تلزم جمعية كسوة فرح بالتنسيق مع الجمعيات المتعاونة بتقييم الخدمات المقدمة للمستفيدين بعد كل معرض، هدف تحسين العملية وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

ب. الاستبيانات واللاحظات:

- يتم توزيع استبيانات للمستفيدين (عبر الجمعيات التعاونية) لتقدير تجربتهم مع معارض الكسوة، وتقديم ملاحظاتهم لتحسين الخدمات.

ج. حل النزاعات والشكوى:

- يجحب على الجمعيات المتعاونة توفير آلية لتلقي شكاوى المستفيدين، والتنسيق مع جمعية كسوة فرح لحل أي نزاع بطريقة سريعة وعادلة.

المادة السابعة: حماية حقوق المستفيدين

أ. حق المستفيد في الخدمة:

- يحق لجميع المستفيدين المدعويين عبر الجمعيات المتعاونة الحصول على خدمات الكسوة بطريقة عادلة وشفافة دون تمييز.

ب. حق المستفيد في الاعتراض:

- يحق للمستفيدين الاعتراض على أي قرار يتخذ بحقهم (مثل رفض دعوة الحضور)، عبر تقديم شكوى للجمعية المتعاونة التي دعته لحضور المعرض.

المادة الثامنة: السرية وحماية البيانات

أ. حفظ البيانات:

- تلتزم جمعية كسوة فرح والجمعيات المتعاونة بحفظ بيانات المستفيدين بسرية تامة واستخدامها فقط للأغراض المحددة في هذه السياسة.

ب. عدم الإفصاح:

- لا يجوز الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالمستفيدين إلى أي جهة خارجية دون موافقتهم الصريحة، إلا إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون.

المادة التاسعة: التزامات الجمعية والجمعيات المتعاونة

أ. التزام الجمعية:

- تلتزم جمعية كسوة فرح بتوفير خدمات الكسوة للمستفيدين المدعويين من الجمعيات المتعاونة بطريقة عادلة ومنظمة، وضمان تحقيق أعلى معايير الشفافية والكفاءة في تقديم الخدمات.

ب. التزام الجمعيات المتعاونة:

- تلتزم الجمعيات المشاركة في المعرض بالتعاون الكامل مع جمعية كسوة فرح لضمان دعوة المستفيدين المستحقين للكسوة فقط، وتقديم المساعدة في تنظيم حضورهم للمعارض.

المادة العاشرة: النشر والتعديل

- تُطبق هذه السياسة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة، وئعد جزءاً من الأنظمة المعتمدة التي تحقق مصلحة الجمعية.
- تتم مراجعة هذه السياسة وتحديثها من قبل مجلس الإدارة أو اللجنة المفوضة من المجلس، وذلك كل أربع سنوات، أو عند تشكيل مجلس إدارة جديد، مع موافقة مجلس الإدارة على أي تعديلات مقتضبة، وذلك لضمان توافق السياسة مع التغيرات التنظيمية والتشريعية المستجدة.