



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



## المادة الأولى: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى ضمان تنظيم العلاقة بين جمعية كسوة فرح والجمعيات المتعاونة التي يتم دعوة مستفيديها لحضور معرض الكسوة. تسعى السياسة إلى تعزيز التعاون مع الجمعيات الشريكة، 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 بحفظ الكرامة والاحترام، مع التأكيد على أن جميع المستفيدين مدعوين عبر الجمعيات المتعاونة لتلقي الخدمات بدون تمييز.

ب. الخصوصية: تحترم الجمعية خصوصية جميع المستفيدين وتتعامل 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 المقامة، وتجنب أي تمييز أو تفضيل لأي فئة.

## المادة الرابعة: دور الجمعيات المتعاونة

### أ. اختيار المستفيدين:

- تكون الجمعيات الشريكة مسؤولة عن اختيار المستفيدين المؤهلين بناءً على معايير الدخل المحدود أو انعدام الدخل.
- يجب أن تقدم الجمعيات الراغبة بالتعاون لجمعية كسوة فرح قوائم دقيقة تحتوي على بيانات المستفيدين المدعويين لحضور المعارض.

### ب. دعوة المستفيدين:

- تتولى الجمعيات الشريكة مسؤولية دعوة مستفيديها لحضور معرض جمعية كسوة 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 الشريكة التنسيق المسبق مع جمعية كسوة 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 المتعاونة.
- يتم دعوة جمعيات المنطقة المقام فيها المعرض لغرض التعاون وتمكين مستفيديها من الحضور.

### ب. إجراءات حضور المستفيدين:

- تلتزم الجمعيات المتعاونة بإرشاد المستفيدين حول كيفية الحضور للمعارض، وتقديم 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 منظمة تضمن عدم التراحم أو التأخير، مع مراعاة احتياجات كل مستفيد بناءً على عدد أفراد الأسرة والفئات العمرية.

المادة السادسة: متابعة وتقييم خدمات المستفيدين

أ. التقييم المستمر:

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

ب. الاستبيانات والملاحظات:

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

ج. حل النزاعات والشكاوى:

- يجب على الجمعيات المتعاونة توفير آلية لتلقي شكاوى المستفيدين، والتنسيق مع جمعية كسوة فرح لحل أي نزاع بطريقة سريعة وعادلة.
- تتعامل الجمعية مع أي شكاوى بسرية تامة، وتضمن إبلاغ الجمعيات المتعاونة والمستفيدين بنتائج التحقيق في الشكاوى.

## 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 دعتهم 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 مطلوباً 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، وتعد 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 مقترحة، وذلك لضمان توافق السياسة مع التغيرات التنظيمية والتشريعية المستجدة.