



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

جمعية ذخر لرعاية كبار السن بالمناطق الشرقية

القسم	تاريخ الاعتماد	رقم الإصدار	رمز السياسة
المستفيدون والخدمات والشراكات والتطوع	11/10/2026	1.0	BEN-02

الهدف

وضع ضوابط التعامل مع كبار السن بما يحفظ كرامتهم وحقوقهم ويضمن مهنية العلاقة.

النطاق

العاملون والمتطوعون والمستفيدون وذووهم.

المبادئ

- احترام كرامة المستفيد وخصوصيته واستقلاله وإشراكه في القرارات المتعلقة به.
- المساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمات.
- الحفاظ على سرية بياناته وعدم نشرها أو تصويره إلا بموافقته أو موافقة وليه.

الضوابط المهنية

- يُمنع على العاملين قبول هدايا أو مصالح من المستفيدين، أو استغلالهم بأي شكل.
- يُمنع أي شكل من الإساءة أو الإهمال، ويُبلّغ فوراً عن أي حالة.
- تقتصر العلاقة على الإطار المهني للجمعية.

الحقوق

- يتمتع المستفيد بحق الاطلاع على الخدمات والتقديم بشكوى أو مقترح والاعتراض على قرار.

الأدوار والمسؤوليات

- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة وأي تعديلات جوهرية عليها.
- المدير التنفيذي: الإشراف على التطبيق واعتماد القرارات التنفيذية المنبثقة عنها.
- الإدارات المعنية: التنفيذ والمتابعة وحفظ السجلات ذات العلاقة.
- جميع العاملين: الالتزام بما ورد فيها وتطبيقه كل في نطاق عمله.

المراجعة والتحديث

- تُراجع هذه الوثيقة مرة واحدة سنوياً على الأقل، وعند صدور أي تعديل نظامي ذي علاقة، ولا يُعمل بأي تعديل إلا بعد اعتماده.
- تسري من تاريخ اعتمادها وتلغي كل ما يتعارض معها.

رئيس الجمعية العمومية وتوقيعه :

أ . محمد سليمان القرناس

التوقيع :

اسم المدير التنفيذي وتوقيعه :

أ . أحمد يوسف المهيني

التوقيع :

