الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

سياسة تنظيم

العلاقة مع المستفيدين

جمعية البر الأهلية بمركز الحازمي

تصريح رقم - 682

تليفون / 0176206070 جوال / 0543377061
الايميل / Biralhazmi@hotmail.com
منطقة عسير - محافظة بيشة - مركز الحازمي

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولًا: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى **تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين** لضمان تقديم الخدمات والبرامج بشكل **عادل وشفاف**، وتعزيز **الثقة المتبادلة واحترام حقوق المستفيدين**.

ثانيًا: الهدف من السياسة

1. تحديد إطار واضح للتعامل مع المستفيدين.
2. ضمان تقديم الخدمات بطريقة عادلة وشفافة.
3. تعزيز حماية حقوق المستفيدين وكرامتهم.
4. تنظيم قنوات التواصل بين الجمعية والمستفيدين.
5. تقليل فرص سوء الفهم أو النزاعات.

ثالثًا: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:

- جميع المستفيدين من خدمات الجمعية.
- الموظفين والمتطوعين المكلفين مباشرة بالتعامل مع المستفيدين.
- أعضاء مجلس الإدارة عند التفاعل المباشر مع المستفيدين.

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

رابعًا: المبادئ الأساسية

1. **الاحترام والكرامة** :التعامل مع المستفيدين بأدب واحترام دائم.
2. **الشفافية** :تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن البرامج والخدمات.
3. **المساواة وعدم التمييز** :عدم التمييز بين المستفيدين على أي أساس.
4. **السرية وحماية البيانات** :عدم الإفصاح عن معلومات المستفيدين إلا عند الحاجة القانونية.
5. **الاستجابة والشكاوى** :توفير قنوات آمنة للشكاوى والاقتراحات.

خامسًا: الإجراءات التفصيلية

1. **تسجيل المستفيدين** :إدخال بيانات المستفيدين بدقة في سجلات رسمية مع حفظها بطريقة آمنة.
2. **تحديد المسؤوليات** :توضيح مسؤوليات الموظفين والمتطوعين في تقديم الخدمات للجهة المستفيدة.
3. **التواصل الفعال** :تحديد قنوات تواصل واضحة مع المستفيدين (زيارات, مكالمات, بريد إلكتروني).
4. **متابعة رضا المستفيد** :إجراء استطلاعات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات.
5. **حل النزاعات** :وضع آلية واضحة لمعالجة أي خلاف أو شكوى بطريقة عادلة وموضوعية.
6. **توثيق كل التفاعلات** :تسجيل كل المراسلات والملاحظات المتعلقة بالمستفيدين لضمان الشفافية والمراجعة.

الرقم : ..... التاريخ : ..... المرفقات .....

سادسًا: المسؤوليات

الجهة	المسؤولية
الموظفون والمتطوعون	تقديم الخدمات بما يتوافق مع معايير السياسة, الالتزام بالاحترام والسرية.
الإدارة التنفيذية	متابعة تنفيذ السياسة, حل المشكلات, توفير التدريب والدعم.
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة, مراجعة النتائج, اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن المستفيدين.

سابعًا: آليات المراجعة والمتابعة

- مراجعة نصف سنوية لتطبيق السياسة وضمان الالتزام بها.
- إعداد تقارير دورية لمجلس الإدارة حول مستوى رضا المستفيدين وفاعلية التعامل معهم.
- تحديث السياسة عند الحاجة لضمان توافقها مع أفضل الممارسات واللوائح التنظيمية.

تمت المصادقة والاعتماد في اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم 2 لعام 2024 بتاريخ 17 /01 /2024م