

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد على اجتماعياً وتنموياً ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها كافة شرائح المجتمع، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية والتنمية الخاصة في المجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها المتخصصون بالجمعية، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية التي تطمح لها الجمعية.

البيان:

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها، وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على الخدمات المقدمة لهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- الأطفال
- الأشبال
- الشباب
- الرجال
- كبار السن
- الفتيات
- النساء
- ذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم)

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- برامج مجتمعية لكافة شرائح المجتمع
- برامج للأطفال والأشبال
- برامج شبابية
- برامج للفتيات
- برامج للنساء
- برامج لذوي الاحتياجات الخاصة (الصم والبكم)
- برامج لكبار السن

د-المستندات الخاصة المطلوب توفرها:

- بيانات المستفيد من برامج الجمعية.
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- كما يراعى المستندات الإضافية لفئة ذوي الإعاقة السمعية المستفيدة من خدمات الجمعية.

جودة الخدمات المقدمة:

- تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد:

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

العدل

تحقيق العدالة بين المستفيدين من خدمات الجمعية وأنشطتها.

المسؤوليات

- تطبيق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في ١٣/١٠/١٤٤٥ هـ