

## سابعاً: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مادة (٣٤) الهدف من السياسة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

### مادة (٣٥) نطاق عمل السياسة

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات بالمستفيدين من الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

### مادة (٣٦) بيان عمل السياسة

١. قنوات التواصل مع المستفيدين وفق الآتي:
  - أ- المقابلة.
  - ب- المخاطبات - المراسلات.
  - ت- شبكات التواصل الاجتماعي.
  - ث- الاتصال الهاتفي.
  - ج- الفاكس.
  - ح- الموقع - البريد الإلكتروني.
  - خ- الفرص التطوعية.
  - د- أي قنوات تواصل أخرى تتماشى مع توجهات الجمعية ولا تتعارض مع القوانين والأنظمة.
٢. أدوات التواصل مع المستفيدين وفق الآتي:
  - أ- اللوائح والأنظمة.
  - ب- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
  - ت- سياسة إدارة التطوع.
  - ث- سياسة صرف المساعدات.
  - ج- نموذج طلب خدمة.
  - ح- أي سياسات أخرى لها علاقة بالمستفيدين.
٣. التعامل مع المستفيدين وفق الآتي:
  - أ- حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.

ب- في حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزيده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.

ت- التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.

ث- التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

ج- التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على الوحدة الإدارية المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.

ح- تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

٤. تعويض المستفيدين وفق الآتي:

إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد فيجب القيام بالآتي:

أ- إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من الأعضاء، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.

ب- صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات إن دعت الحاجة إلى ذلك.

ت- التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

٥. استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها وفق الآتي:

أ- تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق الوحدة الإدارية المعنية بالمتابعة.

ب- تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

ت- السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

٦. بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها وفق الآتي:

أ- المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.

ب- المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

ت- تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

ث- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

٧. تزييد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له وفق الآتي:

- أ- تحديد ضوابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
  - ب- توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
  - ت- عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.
٨. قياس رضا المستفيدين وفق الآتي:
- أ- رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
  - ب- المسح الميداني.
  - ت- الزيارات الإشرافية على الجات التابعة للجمعية.
  - ث- المقابلات.
  - ج- المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
  - ح- الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

#### مادة (٣٧) المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية واطلاعهم على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الجمعية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الوحدات الإدارية بنسخة منها.