



جمعية التنمية الأهلية
— بالسيح —

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية التنمية الأهلية بالسيح

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

مقدمة:

تتمثل هذه السياسة التعريف بالمبادئ والآداب والأخلاق الإسلامية المنبع الأساس لسلوك الفرد، ونشر القيم، مع تعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقة الجمعية مع المستفيدين مع تعزيز ثقة العملاء بالخدمات التي تقدمها الجمعية، والعمل على مكافحة الفساد بشتى صورة.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها المجتمع وتمنعه من التطور والتقديم، وتوفير ما يلزم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في المجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطوير والتنمية المختلفة، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان:

أ - الأنظمة واللوائح:

التي تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار وفق المنهج العملي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، وسرية بيانات المستفيدين من جهة أخرى.

ب - المستفيدون من خدمات الجمعية:

١. الأسر.
٢. النساء.
٣. الرجال.
٤. الشباب.
٥. الأطفال.

ج - الخدمات التي تقدمها الجمعية:

البرامج النوعية في مجال التوعية والاستشارات الأسرة.

د. البيانات الخاصة بالمطلوب توافرها:

يتم تحديد البيانات المطلوبة وفق كل برنامج ونشر هذه البيانات على موقع الجمعية وملئ الاستمارة الخاصة بكل برنامج.

جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة البرامج والأنشطة المقدمة لهم.

واجبات المستفيدين:

١. الالتزام بتقديم كافة البيانات بشكل صحيح.
٢. الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير.
٣. الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات.

العدل:

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية.

إبداء المخاوف:

- يجب على الشركاء المستفيدين إن تبيين لهم بأن موظفاً لدى الجمعية أو أي شخص يعمل نيابة عنها قد اشترك في سلوك غير نظامي أو غير لائق، إبلاغ إدارة الجمعية فوراً.
- أي فرد أو جهة تعرف أو تشك أن أحد شركاء الجمعية أو من يعمل نيابة عنها قد اشترك في أعمال أو أنشطة تنتهك قواعد السلوك المهنية، يجب أن يفصح عما لديه عبر رابط تقديم الشكاوى في موقع الجمعية ومن ثم الإبلاغ عن المخاوف لإدارة الجمعية.
- استقبال الشكاوى والإفصاح عن المخاوف يديرها فريق متخصص، حيث يمكن الحفاظ على سرية هويتك (بقدر ما يسمح به النظام).

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة:

عمدت الجمعية على وضع آلية محدد لتحديد احقية المستفيد للخدمة وذلك لتحقيق الأهداف التي تتطلع لها الجمعية ولتثبيت الأحقية لكل مستحق من غير محاباة أو خلافه، وكانت الآلية كالتالي:

- الإعلان عن الخدمة المقدمة من خلال منصات وحسابات الجمعية.
- تحديد ضوابط وشروط لاستحقاق المستفيد مسبقاً ونشر ذلك بالإعلان الخاص بالخدمة.
- مراجعة ما تقدم به طالب الخدمة من شواهد تظهر أحقيته بالخدمة، والتأكد من صحتها.
- عقد جلسات بين الباحث الاجتماعي أو مشرف المشروع مع المتقدمين للاستفادة من الخدمة للتأكد من استحقاق المستفيدين.
- عمل زيارات ميدانية للمتقدمين للاستفادة من الخدمة للتأكد من استحقاق المستفيدين (إذا لزم الأمر).

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية المقدمة للمستفيدين وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد التنفيذية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) في دورته (الأولى) هذه السياسة بتاريخ ٢٠٢٢/٠٥/٠٩ م.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بالسيح

الإصدار الأول - ٢٠٢٢