



سياسة تنظيم علاقات المستفيدين الجمعية الإنسانية بعقلة بن طوالة

مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية الإنسانية بعقلة بن طوالة والمستفيدين من خدماتها وبرامجها الإنسانية والاجتماعية، بما يضمن تقديم الخدمات بعدالة وشفافية وكفاءة، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية والمهنية، وتعزيز رضا وثقة المستفيدين، بما يسهم في تلبية احتياجاتهم وتحسين جودة حياتهم وتحقيق أهداف الجمعية في خدمة المجتمع المحلي.

المادة (١) تعريف المستفيد:

يقصد بالمستفيد كل فرد أو جهة اعتبارية تتلقى خدمات الجمعية أو دعماً منها، سواء بصورة دائمة أو مؤقتة، وبشكل مباشر أو غير مباشر.

المادة (٢) المبادئ العامة للعلاقة:

- حماية كرامة وخصوصية المستفيدين.
- تقديم الخدمات بعدالة وحيادية دون تمييز.
- حماية سرية المعلومات الشخصية والمهنية.
- تعزيز مشاركة المستفيدين والمجتمع في العمليات.
- تمكين المستفيدين من إبداء آرائهم وملاحظاتهم.
- الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجاتهم ضمن الإمكانيات المتاحة.

المادة (٣) حقوق المستفيد:

- حق المستفيد في تلقي خدمات نزيهة وشفافة.
- الاطلاع الكامل على طبيعة الخدمات وشروطها.
- حق تقديم الشكاوى أو التظلم.
- معاملة كريمة تحافظ على كرامته.
- معرفة قنوات التواصل المتاحة لتقديم الملاحظات أو الاعتراضات.

المادة (٤) آلية الشكاوى والتظلمات:

تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم الشكاوى أو التظلمات عبر الوسائل المعتمدة (نموذج إلكتروني - بريد رسمي - زيارة مقر الجمعية).

تلتزم الجمعية بدراسة الشكاوى والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز عشرة (١٠) أيام عمل.

ويحق للمستفيد الاعتراض على الرد المقدم، فيعرض اعتراضه على لجنة مستقلة يشكلها مجلس الإدارة، مع توثيق جميع الشكاوى ونتائجها وحفظها في سجلات رسمية.

المادة (٥) التزامات المستفيد :

- الالتزام بالشروط والتوجيهات الصادرة عن الجمعية.
- التعاون مع منسوبي الجمعية واحترام الإجراءات التنظيمية المعتمدة.
- تقديم بيانات صحيحة ومحدثة عند الطلب.
- الالتزام بالمواعيد المحددة للحصول على الخدمة.
- استخدام الخدمات بما يحقق الغرض المخصص لها فقط، والامتناع عن أي استخدام غير مشروع.

المادة (٦) آليات التواصل:

توفر الجمعية قنوات تواصل متعددة للمستفيدين، تشمل الهاتف والبريد الإلكتروني والنماذج الإلكترونية، وتلتزم بتوثيق جميع الطلبات والملاحظات في قاعدة بيانات محدثة لضمان سرعة المتابعة والاستجابة.

المادة (٧) حماية المعلومات:

تضمن الجمعية حماية سرية وخصوصية بيانات المستفيدين، ويحظر استخدام أو إفشاء هذه البيانات لأي طرف ثالث دون موافقة المستفيد أو وجود مبرر قانوني.

المادة (٨) المراجعة والتحديث:

تراجع هذه السياسة كل عامين أو كلما دعت الحاجة من قبل وحدة الجودة أو الجهة المختصة، ويتم اعتماد أي تحديثات عليها بقرار من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة

بناءً على الصلاحيات النظامية، تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١/٣) بتاريخ ٢٥/٠٦/٢٥م.

