



جمعية ديم الأسرية
بمحافظة الدلم

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية ديم الأسرية



[Handwritten signature]

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:

1. الأسر.
2. النساء.
3. الرجال.
4. الشباب.
5. 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:

1. الالتزام بتقديم كافة البيانات بشكل صحيح.
2. الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير.
3. الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات.

العدل:

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية.

إبداء المخاوف:

- يجب على الشركاء المستفيدين إن تبين 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 <https://www.diam.org.sa/contact/violation> 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).

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 وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الخامس) في دورته (الأولى) هذه السياسة في 1442/11/12.



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية ديم الأسرة

الإصدار الأول – 2021

