

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### اولا: المستفيدين

كل شخص او اسرة تستفيد من خدمات الجمعية النقدية او العينية الدائمة او الموسمية.

### ثانيا: العلاقة مع المستفيدين

- 1) تسعى الجمعية لاقامة علاقات جيدة مع المستفيدين من خدماتها وفي محيطها الجغرافي وتعمل على حل الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ في تعاملاتها بالطرق الودية وبما لا يتعارض مع الانظمة واللوائح ومصحتها قدر الامكان على ان يتم معالجة قضايا المستفيدين وفقا الى ما يصدر من قرارات من الجهات المختصة بالجمعية وخارجها.
- 2) تلتزم الجمعية بتزويد المستفيدين بالمعلومات المتعلقة بانشطتها وبرامجها على نحو يمكنهم الاستفادة منها وتحرص على ان تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب.
- 3) تلتزم الجمعية بمعاملة جميع المستفيدين وفقاً لمبادئ العدل والمساواة وعدم التمييز حسب لوائحها التنفيذية.
- 4) تؤكد الجمعية بان تعاملاتها مع المستفيدين تتم وفقاً للشروط والاحكام المتبعة مع غيرهم بدون اي تمييز او افضلية.

### ثالثاً: المسؤولية الاجتماعية

- 1) تعتقد الجمعية بان مسؤوليتها تجاه المجتمع لا تقتصر فقط على المستفيدين من خدماتها انما تمتد الى ما هو ابعد من ذلك.
- 2) تحرص الجمعية على تزويد المجتمع بكل ما من شأنه توضيح دورها وما تقدمه له وبكل شفافية حتى يكون دائما على علم بما يدور في الجمعية.
- 3) تعارض الجمعية ممارسات العمل غير المشروعة.
- 4) تلتزم الجمعية بتوفير بيئة امنة ومحفزة واثابة الفرص المتساوية والعادلة لجميع موظفيها وزوارها من المستفيدين وغيرهم.
- 5) تعتبر الجمعية موظفيها والمستفيدين من خدماتها بمثابة اصول ذات اهمية عالية وتحترم ذواتهم وخصوصياتهم.
- 6) تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات الجامعات والمعاهد وحديثي التخرج في اقسامها داخل الجمعية.
- 7) تقوم الجمعية بالتنسيق مع مراكز التدريب لاستقبال ابناء المستفيدين لتقديم دورات تدريبية منتهية بالتوظيف لهم.

#### رابعاً: تسوية ومعالجة شكاوي المستفيدين من خدمات الجمعية وغيرهم

1) يقوم المسؤول المختص باستقبال شكاوي المستفيدين وغيرهم واقتراحاتهم ورفعها الى اللجنة المختصة لدراستها وايجاد الحل المناسب لها ورفعها الى رئيس مجلس الادارة للاطلاع عليها وعلى الحل المقترح ليتم الرد عليها. كما يقوم رئيس المجلس بعرض اقتراحات وملحوظات المستفيدين التي ترد حيال الجمعية وادائها على المجلس للنقاش حولها واتخاذ ما يراه مناسباً.

#### خامساً: اليات تسوية الشكاوي او الخلافات

- 1) تسعى الجمعية لتسوية خلافاتها مع المستفيدين وغيرهم بالاساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
- 2) تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية اجراءات التعامل مع شكاوي المستفيدين وغيرهم واساليب حلها.
- 3) تحرص الجمعية على ضمان حقوق المستفيدين حسب القوانين واللوائح المنظمة لذلك.

#### سادساً: النشر والتعديل

يتم بموجب هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الادارة حسب المحضر التاسع لعام 2019م ويبلغ بها الجميع وتنتشر على موقع الجمعية الالكتروني. يتولى المجلس اجراء التعديلات اللازمة على هذه السياسة.

اعتماد رئيس مجلس الادارة  
علاء محمد عبد البريه

