

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد: هي إطار عمل يحدد كيفية تفاعل المنظمة غير الربحية مع الأشخاص أو الجهات الذين يستفيدون من خدماتها أو برامجها. تهدف هذه السياسة إلى ضمان تقديم خدمات عالية الجودة بطريقة محترمة ومنصفة وفعالة، مع الحفاظ على حقوق المستفيدين وتعزيز الثقة بينهم وبين المنظمة. تشمل عناصر هذه السياسة ما يلي:

١. احترام حقوق المستفيدين: ضمان تقديم خدمات متساوية وعادلة لجميع المستفيدين دون تمييز، مع توفير المعلومات الالزمة حول الخدمات وشروطها.
٢. الشفافية والمسائلة: تقديم معلومات شفافة حول الخدمات، ويسير قنوات تواصل فعالة لمعالجة استفسارات وشكوى المستفيدين بسرعة.
٣. الخصوصية والسرية: حماية خصوصية وسرية معلومات المستفيدين وفق القوانين، ومنع إفشاءها دون إذنهم.
٤. التعامل مع الشكاوى والنزاعات: تحديد آلية منصة لمعالجة الشكاوى والنزاعات بسرعة وبدون تحيز.
٥. الالتزام بالمعايير الأخلاقية: ضمان أن جميع التفاعلات مع المستفيدين تتم بطريقة أخلاقية، تحترم كرامتهم وتلتزم بالقيم الإنسانية.
٦. التوعية والتحفيز: تقديم برامج للمستفيدين بحقوقهم وإجراءاتهم لتعزيز فهمهم لدور المنظمة وكيفية التفاعل معها.

هذه السياسة تعتبر أداة هامة لضمان بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع المستفيدين، مما يسهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق الأهداف المشتركة.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع الدوري الخامس الموافق ٢٠٢٥١٨٢٢ للعام ٢٠٢٥.

رئيس مجلس الإدارة

عبدالله علي الهاشم

