



المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الجشة الخيرية للخدمات الاجتماعية
مسجلة برقم (58)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

✉ jam.jishah@hotmail.com



www.jamjishah.org

☎ ٥٩٣٠٥٧٥ (٠١٣)



☎ ٥٣٩٤٤٥٦ (٠١٣)



الجشة - ص.ب. ٢٥٠٨٤ - الأحساء

• أولاً المستفيدين:

كل شخص أو أسرة تستفيد من خدمات الجمعية النقدية أو العينية الدائمة أو الموسمية.

• ثانياً العلاقة مع المستفيدين:

1. تسعى الجمعية لإقامة 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 الأنظمة واللوائح ومصالحها قدر الإمكان على أتم معالجة قضايا المستفيدين وفقاً إلى ما يصدر من قرارات من الجهات المختصة بالجمعية وخارجها.
2. تلتزم الجمعية بتزويد المستفيدين بالمعلومات المتعلقة بأنشطتها وبرامجها على نحو يمكنهم الاستفادة منها وتحرص على أن 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 بأن معاملاتها مع المستفيدين تتم وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع غيرهم بدون أي تمييز أو أفضلية.

• ثالثاً المسؤولية الاجتماعية:

1. تعتقد الجمعية بأن مسؤوليتها تجاه المجتمع لا تقتصر فقط على المستفيدين من خدماتها إنما تمتد إلى ما هو أبعد من ذلك.
2. تحرص الجمعية على تزويد المجتمع بكل ما من شأنه توضيح دورها وما تقدمه له وبكل شفافية حتى يكون دائماً على علم بما يدور في الجمعية.
3. تعارض الجمعية ممارسات العمل غير المشروعة.
4. تلتزم الجمعية بتوفير بيئة آمنة ومحفزة وإتاحة الفرص المتساوية والعادلة لجميع موظفيها وزوارها من المستفيدين وغيرهم.
5. تعتبر الجمعية موظفيها والمستفيدين من خدماتها بمثابة أصول ذات أهمية عالية وتحترم ذواتهم وخصوصياتهم.

٦. تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات الجامعات والمعاهد وحديثي التخرج في أقسامها داخل الجمعية.

٧. تقوم الجمعية بالتنسيق مع مراكز التدريب لاستقبال أبناء المستفيدين لتقديم دورات تدريبية منتهية بالتوظيف.

• رابعاً تسوية ومعالجة شكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية وغيرهم:

١. يقوم المسؤول المختص باستقبال شكاوى المستفيدين وغيرهم واقتراحاتهم ورفعها إلى اللجنة المختصة لدراستها وإيجاد الحل المناسب لها ورفعها إلى رئيس مجلس الإدارة للاطلاع عليها وعلى الحل المقترح ليتم الرد عليها، كما يقوم رئيس مجلس الإدارة بعرض اقتراحات وملحوظات المستفيدين التي ترد حيال الجمعية وأدائها على المجلس للنقاش حولها واتخاذ ما يراه مناسباً.

• خامساً آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات:

١. تسعى الجمعية لتسوية خلافاتها مع المستفيدين وغيرهم بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.

٢. تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين وغيرهم وأساليب حلها.

• سادساً النشر والتعديل:

يتم بموجب هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة حسب المحضر الثالث لعام ٢٠٢٠م ويبلغ بها الجميع وتُنشر على موقع الجمعية الإلكتروني، ويتولى المجلس إجراء التعديلات اللازمة على هذه السياسة.

رئيس مجلس الإدارة
أ. رائد بن يوسف المعويدي

