

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في جمعية الجوف لإكرام الموتى

تمهيد:

تؤمن جمعية الجوف لإكرام الموتى بأهمية تقديم خدماتها بأعلى درجات الاحترام والكرامة للمستفيدين، وتسعى إلى بناء علاقة إيجابية معهم بناءً على الشفافية والوضوح. وتهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة مع المستفيدين وضمان تقديم الخدمات لهم بكفاءة وفعالية، بما يتوافق مع أنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: مبادئ التعامل مع المستفيدين:

- الاحترام: التعامل مع جميع المستفيدين باحترام وتقدير، بغض النظر عن جنسيتهم أو ديانتهم أو عرقهم أو وضعهم الاجتماعي.
- الكرامة: الحفاظ على كرامة المستفيدين وعدم المساس بها بأي شكل من الأشكال.
- العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين على قدم المساواة دون تمييز.
- الشفافية: توفير المعلومات الواضحة والدقيقة للمستفيدين حول الخدمات المتاحة وشروط الحصول عليها.
- السرية: الحفاظ على سرية معلومات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا بموجب القانون.
- المسؤولية: تحمل المسؤولية الكاملة عن جودة الخدمات المقدمة والتعامل مع شكاوى المستفيدين بجدية.

ثانياً: تحديد الفئات المستفيدة وشروط الحصول على الخدمات:

- تحديد الفئات المستفيدة: توضح الجمعية الفئات المستفيدة من خدماتها بشكل واضح، مثل أسر المتوفين، والمحتاجين، وغيرهم.
- شروط الحصول على الخدمات: يتم تحديد شروط واضحة وميسرة للحصول على الخدمات، مع مراعاة الظروف الخاصة للفئات المستفيدة.
- الإعلان عن الخدمات: يتم الإعلان عن الخدمات المتاحة وشروط الحصول عليها من خلال مختلف الوسائل الإعلامية، مثل الموقع الإلكتروني والمنشورات ووسائل التواصل الاجتماعي.

ثالثاً: آلية تقديم الخدمات:

- استقبال طلبات الحصول على الخدمات: يتم توفير طرق سهلة وميسرة للمستفيدين لتقديم طلبات الحصول على الخدمات، سواء بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو الإنترنت.
- دراسة طلبات الحصول على الخدمات: يتم دراسة طلبات الحصول على الخدمات بعناية وفقاً للشروط والمعايير المحددة.
- اتخاذ القرار بخصوص طلبات الحصول على الخدمات: يتم اتخاذ القرار بخصوص طلبات الحصول على الخدمات بشكل عادل وشفاف، وإبلاغ المستفيدين بالقرار في أسرع وقت ممكن.
- تقديم الخدمات: يتم تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفعالية وفي الوقت المناسب.
- متابعة ورعاية المستفيدين: يتم متابعة ورعاية المستفيدين بعد تقديم الخدمات لهم للتأكد من رضاهم وتلبية احتياجاتهم.

رابعاً: التعامل مع شكاوى المستفيدين:

- توفير آلية لتقديم الشكاوى: يتم توفير آلية واضحة وميسرة للمستفيدين لتقديم شكاواهم وملاحظاتهم.
- التعامل مع الشكاوى بجدية: يتم التعامل مع شكاوى المستفيدين بجدية وحلها في أسرع وقت ممكن.

- اتخاذ الإجراءات التصحيحية: يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمنع تكرار الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

خامساً: الالتزام بأنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي:

- تلتزم الجمعية بجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي فيما يتعلق بتنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم.
- تتعاون الجمعية مع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في جميع المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

سادساً: مراجعة وتطوير السياسة:

- تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري أو عند الحاجة لتطويرها وتحديثها بما يتوافق مع أفضل الممارسات والتطورات في مجال خدمة المستفيدين.