سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الرعوية إلى التنمية. مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية بمنطقة الرياض ، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية ، بالإضافة إلى عمليات التطوير والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، 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 بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العملي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والانظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية.

جميع ذوي الإعاقة (رجال، نساء، أطفال).

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

تهيئة ذوي الإعاقة نفسياً واجتماعياً وتعزيز دمجهم في الحياة من خلال البرامج والخدمات المتنوعة المقدمة من الجمعية للأشخاص ذوي الإعاقة.

جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة الخدمات المقدمة لهم.

العدل:

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية، حسب آلية الصرف المتبعة.

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية وعلى السياسات والإلمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عن التقديم لطلب أي من الخدمات. وعلى إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال ابلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الحادي عشر لعام ٢٠٢٢م رقم (٠١٤٣/٢٢) في دورته الثانية والمنعقد بتاريخ :٢٥ /٠٦ /٢٠٢٢م