

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

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 تساعد في الاستفادة من خدمات الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية ، على الرقي بالمجتمع والحدّ 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 التطور والتنمية. المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية .

البيان

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر الجميع وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

الميدان بشتى فئاته وجنسياته كل حسب احتياجاته .

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

البرامج والملتقيات والزيارات الميدانية

المراسلة والبت المرئي والصوتي المباشر وغير المباشر

إضافة إلى مختلف الأساليب المتاحة والمستجدة المسموح بها من الجهات المشرفة.

جودة الخدمات المقدمة

تحرص الجمعية دائما على تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم .

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين من خدمات الجمعية
وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات .

تم اعتمادها من مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بعلة خلال اجتماعه رقم:
٧ - ٢٠٢٢ (يوم الاحد تاريخ: ١٢ / ٤ / ١٤٤٤ هـ الموافق: ٦ / ١١ / ٢٠٢٢ ، وتحل محل ما سبقها .