# سيـــاســة تنظيــم العلاقــة مــع المستفيدين

## لجمعية الدعوة والتعليم باللغات الإفريقية

٢٠٢٦م - ١٤٤٨ هـ

## المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يحقق العدالة والشفافية، ويضمن تقديم الخدمات بجودة عالية وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

## الأهداف

- تعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين
- ضمان العدالة في تقديم الخدمات
- رفع جودة الخدمات المقدمة

حماية حقوق المستفيدين

## نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، سواء كانوا أفرادًا أو جهات.

## حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد:

- الحصول على الخدمة وفق المعايير المعتمدة
- المعاملة باحترام وكرامة
- الحفاظ على سرية معلوماته
- معرفة شروط ومعايير الاستحقاق
- تقديم الشكاوى والملاحظات

## واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد بـ:

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات
- استخدام الخدمة فيما خُصصت له
- التعاون مع موظفي الجمعية

## سادساً: آلية تقديم الخدمة

- استقبال طلبات المستفيدين عبر القنوات المعتمدة
- دراسة الطلب والتحقق من الاستحقاق
- اتخاذ القرار وفق المعايير المحددة
- إشعار المستفيد بنتيجة الطلب

## الشكاوى والمقترحات

- تتيح الجمعية قنوات لتقديم الشكاوى
- يتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة
- يتم الرد خلال مدة محددة
- تُستخدم الملاحظات لتحسين الخدمات

## السرية وحماية البيانات

تلتزم الجمعية بحماية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة المعمول بها.

## المتابعة والتقييم

- يتم تقييم رضا المستفيدين بشكل دوري
- تحسين الإجراءات بناءً على التغذية الراجعة

## أحكام عامة

- تخضع هذه السياسة للتحديث عند الحاجة
- يتم اعتمادها من الإدارة المختصة
- يعمل بها من تاريخ اعتمادها