



سياسة تنظيم العلاقات مع المستخدمين
"جمعية دراجتي"

النسخة رقم 1

(8) عام (1444) هـ

(3) عام (2023) م

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

المادة الأولى:

لغرض تطبيق أحكام السياسة، يكون للألفاظ والعبارات الآتية المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق غير ذلك:

الجمعية: جمعية دراجتي .

المجلس: مجلس إدارة الجمعية.

السياسة: سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين.

العامل: كل من تربطه مع الجمعية عقد عمل، أو علاقة تطوع.

المادة الثانية:

تنظم هذه السياسة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك لكفالة وحماية وضمان لحقوقهم بما يحقق مبدأ العدالة والمساواة وفق الخدمات التي تقدمها الجمعية.

المادة الثالثة:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين في تنظيم العلاقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن.

المادة الرابعة:

تكون قنوات الاتصال في الجمعية الآتي:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات.
٣. الهاتف – الفاكس.
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٥. البريد الإلكتروني للجمعية.
٦. خدمة التطوع.

المادة الخامسة:

تكون أدوات التواصل في الجمعية الآتي:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة إدارة المتطوعين.
٣. معلومات المستفيد.
٤. نموذج طلب الخدمة.
٥. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة.

المادة السادسة:

على العامل الالتزام أثناء عمله في الجمعية وخصوصا عند طلب الخدمات منه الآتي:

1. حسن الاستقبال والضيافة.
2. الاستماع لطلب المستفيد واستفساراته والتدوين لما يطلبه مع تقديم الرد والإجابة عليه.
3. تبسيط الإجراءات قدر الإمكان، مع إيضاح سيرها وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويد طالب الخدمة بمعايير واشتراطات الحصول على الخدمة.
4. التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل مغادرة طالب الخدمة.
5. التأكيد من طالب الخدمة على صحة المعلومات المقدمة وتوقيعه على ذلك.
6. تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز أربعة أيام عمل من تاريخ اليوم التالي للطلب.

المادة السابعة:

يحق للمستفيد من خدمات الجمعية أو طالب الخدمة أن يحصل على تعويض معقول من الجمعية حال توفر الشروط الآتية:

1. ثبوت وقوع الخطأ من الجمعية بشكل مباشر.
2. إقرار الجمعية بالخطأ، وذلك بحضور من اللجنة المختصة التي يعيّن المجلس، على أن يحتوي المحضر حجم الضرر وأسبابه.
3. صدور حكم نهائي من الجهات المعنية من المحاكم أو اللجان شبه القضائية المختصة.

المادة الثامنة:

على الجمعية حين استقبال الشكاوى اتباع الآتي:

1. تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.
2. سرعة معالجة الشكاوى أو الخلاف عن طريق الإدارة أو اللجنة المختصة.
3. السعي لحل الخلاف وديًا بما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

المادة التاسعة:

على الجمعية بناء العلاقة مع المستفيدين عمل اللازم لضمان استمراريتها، وذلك باتباع الآتي:

1. للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
2. لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليها لائحته الأساسية.
3. تأدية ما للمستفيدين من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. الامتناع عن تجاوز حقوق الملكية الفكرية.
5. المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين، ولا يترك هذا الأمر إلا بموجب حكم قضائي أو بموجب نظام.

٦. التقيّد من العمال بالجمعية بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاق المهنة والسلوك وسياسة الميثاق الأخلاقي.

المادة العاشرة:

على الجمعية تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له، وذلك عبر اتباع الآتي:

١. تعيين ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير قنوات التواصل المذكورة في السياسة لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
٣. نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.

المادة الحادية عشرة:

على الجمعية قياس رضا المستفيدين، وذلك باتباع الآتي:

١. عمل استبانة قياس الرضا غير مقيدة بمدة.
٢. المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
٣. المتابعة لرباط الشكاوى والاستفسارات.
٤. نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الإلكتروني.

المادة الثانية عشرة:

تطبق السياسة على كافة التعاملات التي يتم التعامل بها في الجمعية مع مراعاة الآتي:

١. على كل من له علاقة عمل مع الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما ورد فيها من بنود عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم والتوقيع عليها.
٢. على الإدارة التنفيذية نشر السياسة، وكذلك نشر الوعي بما يخص هذه السياسة وتمكين الجميع من الاطلاع عليها.

المادة الثالثة عشرة:

يعمل بالسياسة فور نشرها في موقع الجمعية.

المادة الرابعة عشرة:

اعتمد المجلس هذه السياسة بموجب اجتماع مجلس الإدارة الأول للعام 2023.