

سياسة:

تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات



مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتعريف 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 ذلك ، مع العمل على تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها **الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين بمحافظة الأفلاج _ بهاء.**

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الفئة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الخاصة في المجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها مجلس الإدارة، 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 بيانات المستفيدين وحمايتهم وحفظ كرامتهم من جهة أخرى.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

مختلف فئات المجتمع من الرجال والنساء ممن هم بعمر ١٨ سنة وأكثر.

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

١. تقديم الخدمات العلاجية عبر العيادة بمقر الجمعية أو العيادة المتنقلة.
٢. نشر الوعي والتثقيف بخطر التبغ بجميع أنواعه لجميع فئات المجتمع.

د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

الإثباتات الرسمية : (بيانات الهوية الوطنية، أو دفتر العائلة، أو هوية المقيم).
كما يراعى توفير المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضى وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم .

واجبات المستفيد :

الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي طلبت وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس بتحمل المسؤولية.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات ، وعلى إدارة الجمعية توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية الخيرية لمكافحة التدخين بالأفلاج (بهاء) هذه السياسة في اجتماع رقم: (١) للعام ٢٠٢١م من دورته (الثانية) بتاريخ: ١٤٤٢ / ٠٨ / ١٨ هـ الموافق ٢٠٢١ / ٠٣ / ٣١ م. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً.