المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الأسرية
بمحافظة بدر
مرخصة برقم (٧٩٣)

جمعية التنمية الأسرية
بمحافظة بدر

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وباقي أصحاب المصالح

لجمعية التنمية الأسرية بمحافظة بدر

المادة (١): تمهيد

تنظم هذه السياسة علاقات الجمعية بالمستفيدين من خدمات الجمعية وأعضاء الجمعية بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح بها، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية والعقود المبرمة المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة أصحاب المصالح.

تطبق هذه السياسة على كافة أصحاب المصالح المذكورين أدناه وبما لا يتعارض مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للجمعية والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال الجمعية:

١) جميع أعضاء الجمعية.

٢) أعضاء مجلس إدارة الجمعية وأعضاء اللجان المنبثقة عن المجلس.

٣) أعضاء الإدارة التنفيذية والموظفين في الجمعية.

٤) المستفيدين من خدمات الجمعية.

٥) مراجعي الحسابات ومستشاري الجمعية.

٦) المانحين والدائنين والموردين والمجتمع وأصحاب المصالح الآخرين.

المادة (٢): الهدف من السياسة

تنظم هذه السياسة علاقات الجمعية بالمستفيدين من خدمات الجمعية وأعضاء الجمعية بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح بها، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية والعقود المبرمة المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة أصحاب المصالح.

تهدف السياسة إلى تحقيق ما يلي:

١) بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقة مع المستفيدين والأعضاء وباقي أصحاب المصالح.

٢) ضمان الاستمرارية في تطبيق المعايير والالتزام بها وحماية حقوق المستفيدين والأعضاء وباقي أصحاب المصالح.

٣) العمل على أساس واضح ووفقاً لمبدأ الشفافية الكاملة التي تضمن احترام الجمعية للأنظمة واللوائح والتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للأعضاء ولباقي أصحاب المصالح.

٤) تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح للجمعية وبيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بحماية أصحاب المصالح وحفظ حقوقهم، بحيث تتضمن:

أ) آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.

ب) آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.

ج) آليات مناسبة لإقامة علاقات جيدة مع المستفيدين والأعضاء والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.

المادة (٣): الإشراف على تطبيق السياسة

يقوم المدير التنفيذي في الجمعية بالإشراف على تنفيذ هذه السياسة من خلال مراجعة الحالات والمعاملات والعقود التي تتم مع أصحاب المصالح والتأكد من حماية حقوق أصحاب المصالح والرفع بأي توصيات يراها إلى مجلس الإدارة.

المادة (٤): السياسة العامة

١) التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية يتم بذات الشروط التي تطبقها الجمعية مع الأطراف المختلفة من أصحاب المصالح دون أي تمييز أو شروط تفضيلية، وتسعى الجمعية على ألا يحصل أي من أصحاب المصالح على أية ميزة من خلال تعامله في العقود والصفقات التي تدخل في نشاطات الجمعية الاعتيادية.

٢) العقود المبرمة بين أصحاب المصالح والجمعية يجب أن تتضمن وتوضح بشكل تفصيلي الإجراءات التي سيتم إتباعها في حالة إخلال أي من الأطراف بالتزاماته، وكذلك الإجراءات التي سيتم دفع تعويضات بها.

٣) تسعى الجمعية لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ من/مع أصحاب المصالح في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصلحتها قدر ما أمكن، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرار وذلك بعد استنفاذ كافة الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات.

٤) تقوم الجمعية بتطوير آلية واضحة لترسية المناقصات والعقود والصفقات بأنواعها المختلفة، وذلك من خلال أوامر الشراء المختلفة.

٥) تفصح الجمعية بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياسة الإفصاح والشفافية الخاصة بالجمعية وحسب نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للجمعية، وتتيح الجمعية لأصحاب المصالح إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطتهم وبما يكفل تحقيق مبدأ العدالة في توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب بغرض مساعدة أصحاب المصلحة على اتخاذ القرارات بناءً على معلومات صحيحة ووافية، وحصولهم على فرص متكافئة في الوصول إلى المعلومة وضمان عدم تسرب المعلومات إلى بعضهم دون البعض الآخر.

٦) تحافظ الجمعية على سرية المعلومات المتعلقة بأصحاب المصالح وتدرج بند خاص بسرية المعلومات في العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع المستفيدين والمانحين والدائنين والموردين.

٧) تتيح الجمعية لأصحاب المصالح إمكانية إبلاغ مجلس إدارة الجمعية عن أية ممارسات غير سليمة يتعرضون إليها من قبل الجمعية، وتوفر الجمعية الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ، وذلك وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين المطبقة في الجمعية.

٨) تشجع الجمعية أصحاب المصالح على المشاركة في متابعة أنشطة الجمعية المختلفة وتوفر الآليات والأطر التي تكفل الاستفادة القصوى من إسهامات أصحاب المصالح بالجمعية وحثهم على المشاركة في متابعة نشاط الجمعية. ومن بين تلك الآليات والأطر ما يلي:

أ) الموقع الإلكتروني للجمعية الذي يحتوي على كافة المعلومات عن الجمعية.

ب) التقرير السنوي للجمعية.

ج) إفصاحات الجمعية.

د) إعلانات الصحف والبيانات الصحفية للجمعية.

المادة (٥): التزامات الجمعية تجاه أصحاب المصالح

١) يعتمد الأعضاء والمانحين والجهات التنظيمية والعامة وباقي أصحاب المصالح على تقارير الجمعية الإدارية والمالية لاتخاذ قراراتهم، لذلك يجب أن تكون جميع التقارير صحيحة وكاملة وعادلة ودقيقة ومفهومة وتصدر في الوقت المناسب.

٢) يجوز للموظفين المصرّح لهم فقط تقديم تقارير إدارية ومالية إلى أطراف ثالثة.

٣) يجب إعداد سجلات العمل دائمًا بشكل دقيق ونزيه، ويحظر تمامًا تزييف أو تحريف المعلومات الواردة في سجلات العمل. كما يحظر خداع إدارة الجمعية أو مراجعيها الداخليين والخارجيين أو مانحيها أو أعضائها أو أي صاحب مصلحة آخر.

٤) يجب أن تمتثل الجمعية لكافة سياسات إدارة السجلات ويتعين عليها الاحتفاظ بالمعلومات الأساسية التي لها قيمة كبيرة بالنسبة لعمليات وإدارة الجمعية و/أو المعلومات الخاضعة لمتطلبات قانونية أو تنظيمية تقتضي الاحتفاظ بها (سجلات الجمعية) للفترة المحددة في جدول مدة الاحتفاظ بالمستندات المناسب. ومع ذلك، فالسجلات غير الخاصة بالجمعية - بما في ذلك المعلومات المكررة والمسودات والمعلومات المؤقتة وسجلات الجمعية - التي انقضت المدة المحددة للاحتفاظ بها، ينبغي التخلص منها طالما لم تكن خاضعة لإخطار الاحتفاظ بالمستندات.

٥) يجب حماية جميع ممتلكات الجمعية (المادية وغير المادية) من سوء الاستخدام أو التلف أو السرقة أو أي تعامل آخر غير مناسب.

٦) يجب استخدام أموال الجمعية على نحو مسؤول ولأغراض أعمال الجمعية فقط لا غير.

٧) يتحمل كل موظف مسؤولية حماية أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالجمعية والتي تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - أجهزة الحاسب الآلي ونظم الاتصال عبر الشبكات وأنظمة البريد الإلكتروني والرسائل الفورية وأجهزة الهاتف المحمول وأنظمة الهاتف والصوت ومؤتمرات الفيديو ونظم الفيديو الأخرى ومصادر المسح الضوئي والطباعة ونظم الدخول

بالبطاقات والمعلومات الأخرى المعالجة بالحاسب الآلي. ويتحمل كذلك مسؤولية حماية هذه الأنظمة والبيانات الواردة في هذه الأنظمة من الوصول غير المناسب إليها أو التلف أو السرقة.

٨) يجب عدم استخدام الرسائل وأي اتصالات أخرى مرسلة أو مستلمة باستخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالجمعية بهدف إنشاء أو تخزين أو نقل معلومات تكون عدائية أو ماكرة أو غير قانونية أو جنسية صريحة أو تميزية أو

٩) مضايقة أو وقحة أو بلغة كريهة أو ازدرائية. كما لا يجوز استخدام هذه الأنظمة للوصول إلى مواقع الشبكة التي تتضمن محتويات مشابهة.

١٠) تلتزم الجمعية بالوفاء بمسؤولياتها بهدف المساعدة على منع عمليات غسل الأموال وتمويل الأعمال الإرهابية. تشمل هذه المسؤوليات بصورة عامة تحديد هوية المستفيدين ومراقبة نشاط المستفيد والإبلاغ عن النشاط المشبوه أو غير المعتاد بما يتماشى مع القوانين السارية.

المادة (٦): مسؤوليات الموظفين تجاه المستفيدين

على جميع الموظفين في الجمعية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المستفيدين:

١) تقديم الخدمة التي يحتاجها المستفيد بأفضل الوسائل والممارسات المتاحة، والعناية بآراء المستفيد عن الخدمة المقدمة له، وسماع مقترحاته ونقلها.

٢) تسهيل تقديم الخدمة للمستفيد دونما تعقيد، وتقديم ما يحتاجه المستفيد من نصح وتوجيه دون إلزام، وشرح الخدمة المقدمة له عند الحاجة، وبيان الحقوق والفرص المتاحة له، والالتزامات التي يتوجب عليه تأديتها للحصول على الخدمة.

٣) حفظ كرامة المستفيد، والحذر من أي تصرف يجرح مشاعره، أو يضره حسياً أو معنوياً.

٤) الاستئذان من المستفيد حال التصوير والنشر الإعلامي مع مراعاة أخلاقيات الصورة أثناء التوثيق، وأخلاقيات البحث الاجتماعي أثناء دراسة حالة المستفيد.

٥) العدل في خدمة المستفيدين دون محاباة أو تحيز.

٦) الصدق مع المستفيد في استحقاقه الخدمة من عدمه، مع تطييب خاطره وتوجيهه لما في صالحه.

المادة (٧): خصوصية المستفيدين من الجمعية وأمن البيانات

١) يجب على الجمعية أن تتعامل بحرص مع معلومات المستفيدين السرية - بما في ذلك المعلومات الشخصية - وأن تحميها، وفي كافة الأحوال يجب على الجمعية المحافظة على تدابير وقائية مناسبة على الأصعدة المادية والإدارية والفنية فيما يخص معلومات المستفيدين السرية بما في ذلك المعلومات الشخصية.

٢) يجب على الجمعية ألا تخاطر مطلقًا بثقة أي مستفيد عبر الإفصاح عن معلومات العميل السرية - بما في ذلك المعلومات الشخصية - إلا إلى الجهات التي تحتاج إلى معرفتها لأسباب مشروعة تتعلق بالأعمال، ولا تخاطر باستخدامها على نحو يتنافى مع أنظمة وسياسات الجمعية.

٣) يجب على الجمعية أن تحرص بشكل خاص على اتباع القوانين والأنظمة والسياسات عند مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف أخرى (حتى وإن كان ذلك لأغراض العمل المشروعة) وعند نقل المعلومات.

٤) يتحمل الموظفون والمتطوعين والمتعاونين الذين يتعاملون مع معلومات المستفيدين مسؤولية الاطلاع على قوانين خصوصية البيانات وأمن المعلومات السارية والامتثال لها.

المادة (٨): العلاقات مع المانحين والموردين

١) يجب أن يمتنع المانحين والموردين عن العمل بطريقة محظورة أو تعتبر غير ملائمة مع أي موظف أو متعاون أو متطوع أو مستشار في الجمعية.

٢) على إدارة الجمعية التأكد من أن المانحين والموردين لا يستغلون علاقاتهم مع الجمعية أو يستخدمون اسم الجمعية فيما يرتبط بأي معاملات احتيالية أو غير أخلاقية أو غير نزيهة.

٣) يتوقع من المانحين والموردين ألا يقدموا على تقديم حوافز للموظفين أو لغيرهم ممن يمارسون أنشطة مع الجمعية لانتهاك هذه السياسة.

المادة (٩): تنوع المورّدين

١) تسعى الجمعية إلى الحصول على شراكات مع موردين يعملون في مجالات عمل مختلفة.

٢) تدعم الجمعية تنوع مورديها.

المادة (١٠): المعاملة العادلة

١) تسعى الجمعية للحصول على ميزات تنافسية من خلال ممارسات العمل القانونية والأخلاقية فقط.

٢) ينبغي على كل موظف ومتعاون ومتطوع مزاولة الأعمال بأسلوب عادل مع المستفيدين والأعضاء والموردين والمنافسين، وعدم الاستخفاف بقدر المنافسين أو بخدماتهم.

٣) لا تسمح الجمعية على الإطلاق باستغلال أي شخص بشكل غير ملائم عن طريق التلاعب بمعلومات متميزة أو إخفائها أو استغلالها أو عرض الحقائق على نحو مضلل أو أي ممارسة غير عادلة أخرى.

٤) تتنافس الجمعية بشكل حيوي وعادل في المنطقة، وتسعى للحفاظ على أعمالها وعلى تنميتها عبر خدمات متفوقة وليس عبر ممارسات غير ملائمة أو مضادة للمنافسة.

٥) تحظر الجمعية استخدام وسائل غير قانونية أو غير أخلاقية للحصول على معلومات خاصة بمنافس أو مورد، بما في ذلك الأسرار التجارية. يمكن الحصول على معلومات حول منافسي الجمعية فقط من المصادر المشروعة واللائقة. وتحظر الجمعية الحصول على معلومات سرية من منافسي الجمعية أو من عرف بأنه ملزم بواجب السرية تجاه هؤلاء المنافسين.

المادة (١١): سياسة تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم

يتم تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم وفقاً للآليات التالية:

١) أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء الجمعية بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة، أو عدم بذلها العناية الكافية، أو عدم إتباعها للمعايير والممارسات المعتمدة.

٢) توفر علاقة سببية بين تصرف الجمعية والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.

٣) تسعى الجمعية جاهدة إلى تحديد مقدار الضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.

٤) وجوب إثبات حالة الإخلال، سواءً بإقرار الجمعية أو بحكم من جهات الفصل المختصة.

٥) تسعى الجمعية للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية الاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.

٦) تعمل الجمعية على توفير الغطاء التأميني المناسب (تأمين طرف ثالث) لتعويض الأطراف ذات العلاقة عن الأضرار المحتمل وقوعها.

٧) كل تصرف من قبل الموظفين في الجمعية ينتج عنه ضرر للآخرين لا يلزم الجمعية بأية تبعات مادية أو معنوية؛ إلا إذا كان هذا الشخص مخولا من قبل الجمعية للقيام بهذا العمل دون إخلال بما فوض به.

المادة (١٢): سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات

يتم تسوية الشكاوى أو الخلافات مع المستفيدين وأعضاء الجمعية بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح بها وفقاً للآليات التالية:

١) تسعى الجمعية لتضمين عقودها واتفاقياتها مع الآخرين:

أ) تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية التي تجنبها وتجنب جميع الأطراف الوقوع في خلافات محتملة.

ب) أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ هذه العقود.

٢) تلتزم الجمعية إتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.

٣) تسعى الجمعية لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.

٤) تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى الموظفين وشكاوى المستفيدين والأعضاء وأساليب حلها.

٥) تتضمن سياسات الجمعية ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين والأعضاء وأساليب حلها.

٦) تتضمن معايير الأداء المتبعة في الجمعية معايير لقياس شكاوى المستفيدين والأعضاء وسرعة حلها للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا.

المادة (١٣): إجراءات تلقي ومعالجة الشكاوى

١) يتم تلقي شكاوى المستفيدين وأعضاء الجمعية بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح وفقاً لأساليب التواصل التالية:

أ) خطابات عن طريق البريد (ص.ب. ٣٣٥، الرمز البريدي ٤١٩٣١)

رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للجمعية alasreh.badr@gmail.com

ب) من خلال هاتف موحد لتلقي الشكاوى والاقتراحات والملاحظات (٩٦٦٥٥٤٥٨١١٠٠).

ج) صندوق الشكاوى والمقترحات بالجمعية.

د) الحضور لمقر الجمعية.

هـ) الاستبيانات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين و/أو الأعضاء.

٢) يتم تسوية ومعالجة الشكاوى والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:

أ) يقوم الموظف المختص باستقبال الشكوى، ويتم النظر في الشكوى وإبداء الرأي فيها من قبل المعني حسب طبيعة الشكوى.

ب) يتم اعتماد آلية معالجة الشكوى والرد من صاحب الصلاحية.

ج) يتم الرد خلال خمسة (٥) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

د) يتم تسجيل المعالجة وتسجيلها في السجل الخاص بذلك ومتابعتها من خلال الاجتماع مع الإدارة المعنية.

هـ) ترفع الشكوى إلى المستوى الإداري الأعلى ومن الممكن الاستعانة بمستويات إدارية أخرى.

و) يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

المادة (١٤): اعتماد ونشر وتنفيذ السياسة

تُعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق عليها من مجلس الإدارة في الجمعية، ويُعتمد العمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويبلغ بها جميع موظفي الجمعية المعنيين، ويسري العمل بأيّ تعديل لاحق لها ابتداءً من تاريخ ذلك التعديل.

الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسية بمحضر اجتماع رقم (٧٢) وتاريخ ١٤٤٥/١٢/١٩هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٦/٢٥م