



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (2) لعام 2022 في 18 / 8 / 1443 هـ الموافق 21 / 3 / 2022م

النسخة الثانية

01	رقم الإصدار	03	عدد الصفحات	00 / 09	سياسة:
	تاريخ التعديل		2022 / 3 / 21		تاريخ الإصدار



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة

مقدمة:

تلتزم الجمعية بأن تكون علاقتها مع عملائها وأصحاب المصلحة معها من مستفيدين وداعمين وموردين وموظفين وعمالها الآخرين مبنية على العدالة والنزاهة والشفافية والإفصاح، كما أن الجمعية تلتزم بتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها وكذلك القيم التي تتبناها من قيم الإنسانية والخصوصية والالتزام والانتماء.

الغرض من هذه السياسة:

تمكين عملاء الجمعية وأصحاب المصلحة من الحصول على حقوقهم لدى الجمعية بكل سهولة ويسر، والسعي لتلبية مطالبهم وتحقيق تطلعاتهم ضمن اختصاصات الجمعية وأهدافها ونطاقها.

بيان السياسة:

- 1- تلتزم الجمعية بتعزيز العلاقات الإيجابية والجيدة مع المانحين والمستفيدين وسائر العملاء على حد سواء
- 2- تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية المعلومات وخصوصية البيانات المتعلقة بكافة عملاء الجمعية، وحفظها في أماكن آمنة.
- 3- تلتزم الجمعية بالإعلان عن أية خدمات جديدة للمستفيدين، كما تلتزم بالإعلان عن أي تغيير في طبيعة الخدمات أو الإجراءات أو الشروط أو نحو ذلك مما يؤثر على مصلحتهم مع الجمعية.
- 4- تلتزم الجمعية باحترام الحقوق القانونية لأصحاب المصالح وآلية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود.
- 5- تلتزم الجمعية بإيضاح آلية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح وإبرازها لهم للعمل بموجبها إن لزم.
- 6- تلتزم الجمعية بتمكين عملائها والمستفيدين من خدماتها وأصحاب المصالح معها من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم بشكل طبيعي، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب، وبشكل منتظم.
- 7- تلتزم الجمعية بتوضيح النسبة الإدارية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المانحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المانحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.
- 8- إتاحة الفرصة لعملاء الجمعية والمستفيدين من خدماتها وأصحاب المصالح معها لمناقشة أعمال الجمعية والمطالبة بتصحيح أي مخالفة تشكل انتهاكاً لممارستهم لحقوقهم.
- 9- تلتزم الجمعية بمعاملة جميع منسوبي الجمعية من مستفيدين وموظفين وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز بأي شكل من الأشكال

- 10- تلتزم الجمعية بتيسير إبلاغ أصحاب المصالح بمن فيهم العاملون في الجمعية لمجلس الإدارة بما قد يصدر من الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية، أو تثير الريبة في القوائم المالية، أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء كانت تلك التصرفات أو الممارسات مورست ضدهم أو ضد الغير، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- 11- تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بأحد أعضاء لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية أو غيرها من اللجان المختصة.
- 12- تلتزم الجمعية بوضع آلية لتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- 13- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح وحقوقهم.
- 14- تلتزم الجمعية بمعالجة بلاغات أصحاب المصلحة عن أي مخالفات أو تجاوزات مرفوعة إلى الجهات المشرفة الجمعية بموضوعية وشفافية

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة على جميع الوحدات التنظيمية داخل الجمعية وجميع عملائها وأصحاب المصلحة معها.

الالتزامات:

تلتزم الجمعية بمراجعة هذه السياسة وتحديثها كل ثلاث سنوات أو كلما دعت الحاجة لذلك.

المرجع:

اعتمدت هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في الاجتماع (2) لعام 2022 في 18 / 8 / 1443 هـ الموافق 21 / 3 / 2022 م

رئيس مجلس الإدارة



سامي بن محمد الحميدي