جمعية الرعاية الإسلامية
ISLAMIC CARE SOCIETY

سياسة تنظيم العلاقات
مع أصحاب العلاقات

alre3ayh

ثامناً : سياسة تنظيم العلاقات مع أصحاب العلاقات

المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار تنظيمي يحدد طبيعة العلاقة بين جمعية الرعاية الإسلامية وأصحاب العلاقة، بما في ذلك المتبرعين، المستفيدين، والموردين. تهدف السياسة إلى ضمان الحقوق والواجبات لكل طرف وتعزيز الثقة بين الجمعية وشركائها.

- أولاً : أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

1. تنظيم العلاقة بين الجمعية وأصحاب العلاقة على أسس الثقة والشفافية.
2. توضيح التزامات الجمعية تجاه المتبرعين، المستفيدين، والموردين.
3. توفير آلية واضحة لمعالجة الشكاوى وتسويتها بما يحفظ حقوق جميع الأطراف.

- ثانياً : التزامات الجمعية تجاه المتبرعين

1. الشفافية في استخدام التبرعات: تلتزم الجمعية بتقديم تقارير دورية للمتبرعين حول كيفية استخدام تبرعاتهم وتأثيرها المباشر على المستفيدين.
2. الامتثال للغرض المخصص: إذا تم تخصيص التبرع لغرض محدد، تتعهد الجمعية باستخدام التبرع وفقًا للغرض المحدد.
3. حماية معلومات المتبرعين: تحرص الجمعية على حماية بيانات المتبرعين وعدم مشاركتها مع أي طرف ثالث دون إذن مسبق.
4. التواصل المستمر: تلتزم الجمعية بالتواصل مع المتبرعين لإطلاعهم على أحدث المشاريع والإنجازات التي تحققت بفضل دعمهم.

- ثالثاً : التزامات الجمعية تجاه المستفيدين

1. التعامل بإنسانية واحترام: تلتزم الجمعية بمعاملة جميع المستفيدين بكرامة واحترام دون تمييز.

2. الشفافية في تقديم الخدمات: تضمن الجمعية توضيح معايير الاستحقاق والشروط المطلوبة للحصول على خدماتها.

3. سرية البيانات الشخصية: تحافظ الجمعية على سرية بيانات المستفيدين، وتلتزم بعدم الكشف عنها إلا لأغراض محددة ووفقًا للقوانين بدولة الكويت .

4. التقييم والمتابعة: تقوم الجمعية بمتابعة حالة المستفيدين لضمان تلبية احتياجاتهم بأفضل طريقة ممكنة، وإجراء التعديلات المناسبة لتحسين الخدمة.

- رابعاً : التزامات الجمعية تجاه الموردين

1. النزاهة في التعاقدات: تلتزم الجمعية بالتعامل بنزاهة وشفافية في جميع العقود المبرمة مع الموردين.

2. التزام السداد: تلتزم الجمعية بسداد المستحقات المالية للموردين ضمن الفترة المحددة في العقود الموقعة، مع مراعاة جودة وتسليم السلع أو الخدمات المتفق عليها.

3. احترام الخصوصية: تلتزم الجمعية بعدم مشاركة معلومات الموردين التجارية إلا للأغراض المتفق عليها.

4. ضمان بيئة عمل نزيهة: تشجع الجمعية على الالتزام بأخلاقيات العمل وعدم قبول الرشاوى أو الهدايا التي قد تؤثر على القرارات.

- خامساً : التعويض في حالة الإخلال بالحقوق

1. التعويض للمتبرعين: إذا ثبت وجود سوء تصرف أو خطأ في استخدام التبرعات، تلتزم الجمعية بإجراء التحقيق اللازم وإعادة التبرعات غير المستخدمة أو المتبقية إلى المتبرعين، أو توجيهها إلى مشاريع بديلة بموافقة المتبرع.

2. التعويض للمستفيدين: في حالة إخلال الجمعية بتقديم الخدمة المتفق عليها، تلتزم بإيجاد بديل مناسب أو تقديم تعويض معقول للمستفيدين المتضررين.

3. التعويض للموردين: إذا حدث إخلال بالالتزامات التعاقدية من طرف الجمعية تجاه الموردين، تلتزم بتقديم التعويض المالي المتفق عليه وفق العقد.

- سادساً : آلية التعامل مع الشكاوى

1. استقبال الشكاوى: يتم توفير قنوات مخصصة لاستقبال شكاوى المتبرعين، المستفيدين، والموردين، وتشمل البريد الإلكتروني، الهاتف، والنماذج الإلكترونية.
2. التسجيل والتوثيق: يتم تسجيل الشكاوى وتوثيقها بشكل منظم، مع توضيح كل تفاصيل الشكوى وتاريخها.
3. التحقق والتحليل: تقوم الجمعية بتحليل الشكاوى والتحقق من صحتها من خلال التواصل مع الأطراف المعنية.
4. حل الشكاوى: تعمل الجمعية على حل الشكاوى بسرعة وبشفافية، وتقديم التعويض أو الحل المناسب في حال ثبت الخطأ.
5. التغذية الراجعة: يتم إبلاغ المشتكي بنتيجة الشكوى والإجراءات المتخذة لضمان الرضا وتحسين العلاقة مع الجمعية.

- سابعاً : السرية

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالشكاوى وجميع الإجراءات التي يتم اتخاذها لحلها، وذلك لضمان خصوصية جميع الأطراف.

- ثامناً : المراجعة والتحديث

يتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان توافقها مع الأنظمة والقوانين المعمول بها، ولتحسين عمليات التواصل مع أصحاب العلاقة.

- تاسعا: مراجعة وتحديث السياسة

تخضع هذه السياسة لمراجعة دورية من قبل مجلس الإدارة، وتحديثها حسب الحاجة لضمان توافقها مع القوانين المحلية وأفضل الممارسات.

- عاشراً : الموافقة

تسري هذه السياسة بعد موافقة مجلس الإدارة، ويلتزم جميع العاملين في الجمعية باتباعها لضمان أفضل علاقة مع أصحاب العلاقة وتحقيق الأهداف الإنسانية والخيرية للجمعية.

الخاتمة

تؤكد جمعية الرعاية الإسلامية من خلال هذه السياسة التزامها بتعزيز علاقات قوية ومستدامة مع جميع أصحاب العلاقة، سواء كانوا متبرعين، مستفيدين، أو موردين. وتلتزم الجمعية بالعمل بشفافية، نزاهة، واحترافية لضمان حماية حقوق جميع الأطراف وتحقيق رسالتها الإنسانية في خدمة المجتمع. تُعد هذه السياسة إطارًا مرجعيًا أساسيًا يُسهم في بناء الثقة، وتشجيع الشراكات الفاعلة، وتحسين استجابة الجمعية لاحتياجات أصحاب العلاقة وتوقعاتهم. ستظل الجمعية ملتزمة بمراجعة وتحديث هذه السياسة بشكل دوري لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات والمعايير الأخلاقية لتحقيق الأهداف الخيرية بأعلى مستوى من الكفاءة والمسؤولية.

alre3ayh