

جمعية
التنمية البشرية
همة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية
(897)



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم
الخدمات



مقدمة:

تضع جمعية التنمية البشرية (همة) السياسات والإجراءات الواضحة التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف ذات العلاقة بها من موظفين ومستفيدين وموردين ومسؤولين، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعمل جمعية همة على تحديد وإيضاح هذه العقود، وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع جمعية همة.

الأحكام والتعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية -أيما وردت في هذه اللائحة- المعاني المبينة أمام كل منها:

النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة التنفيذية: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

اللائحة: اللائحة الأساسية للجمعية.

المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الجمعية: جمعية التنمية البشرية (همة).

الجمعية العمومية: أعلى جهاز في الجمعية، وتتكون من مجموع الأعضاء العاملين الذين أوفوا بالتزاماتهم تجاه الجمعية.

الجهة المشرفة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الصندوق: صندوق دعم الجمعيات.

المجلس: مجلس إدارة الجمعية.

السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح.

أصحاب المصلحة: كل من له مصلحة مع جمعية همة، العاملين، والمسؤولين، والمستفيدين، والموردين، والمجتمع.

أولاً: سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها عند تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع جمعية همة.

مسؤوليتنا:

1. وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة جمعية همة مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
2. توفير تغطية تأمينية مناسبة للتعويض عن الأضرار المحتملة إذا لزم الأمر لذلك.
3. بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة.



الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

1. يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية اللازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية من الجهات ذات العلاقة.
2. أن تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة/أصحاب المصالح.
3. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من جمعية همه، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات.
4. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وتحديد مقداره وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح جمعية همه.

ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح

الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.

مسؤوليتنا:

1. إبرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات أو شركات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف.
2. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
3. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ مصالح جمعية همه.
4. تسهيل عمليات التبليغ وسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.
5. تقديم الدعم الفني اللازم للمستفيدين وأصحاب العلاقة لتمكينهم من معالجة المشاكل الناشئة عند تعاملهم مع جمعية همه.

ثالثاً: سياسة بناء علاقات جيدة مع المستفيدين وأصحاب العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات.

الهدف:

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب العلاقة بما فيهم المستفيدين والمحافظة على سرية معلوماتهم.

مسؤوليتنا:

1. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وسياسة قواعد السلوك.
2. المحافظة على سرية المعلومات وتوزيع المهام، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات قواعد السلوك وسياسة الرقابة الداخلية.
3. ضمان الالتزام بالأنظمة القانونية اللازمة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجمعية داخلياً وخارجياً.
4. سداد المدفوعات للمستحقين في المواعيد المحددة مقابل الخدمات أو حسب التعاقد.



٥. احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية لدى الغير.
٦. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

رابعاً: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات.

الهدف:

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

مسؤوليتنا:

١. توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقاً لطلباتهم، بحيث يتم الاستفادة من تلك المعلومات في أداء واجباتهم بطريقة صحيحة.
٢. إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بجمعية همه.
٣. تحديد طريقة للتواصل لكل مجال من مجالات جمعية همه، من أجل الرد على استفسارات المستفيدين.

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع رقم (٦) بتاريخ ١٤٤٣/١٢/٢١ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٧/٢٠ م، وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة.

رئيس مجلس الإدارة

د. فهد بن عبدالله اللحيدان

الختم

