

الرقم :

التاريخ :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي
جمعية الدعوة و التعليم للغات الأفريقية
ترخيص رقم : 1000823100

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والتعليم باللغات الإفريقية

٢٠٢٦م - ١٤٤٧هـ

الرقم :

التاريخ :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة و التعليم للغات الأفريقية
ترخيص رقم : 1000823100

المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يحقق العدالة والشفافية، ويضمن تقديم الخدمات بجودة عالية وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

الأهداف

- تعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين
- ضمان العدالة في تقديم الخدمات
- رفع جودة الخدمات المقدمة
- حماية حقوق المستفيدين

نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، سواء كانوا أفرادًا أو جهات.

حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد:

- الحصول على الخدمة وفق المعايير المعتمدة
- المعاملة باحترام وكرامة
- الحفاظ على سرية معلوماته
- معرفة شروط ومعايير الاستحقاق
- تقديم الشكاوى والملاحظات

واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد بـ:

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات
- استخدام الخدمة فيما حُصصت له
- التعاون مع موظفي الجمعية

سادساً: آلية تقديم الخدمة

الرقم :

التاريخ :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة و التعليم للغات الأفريقية
ترخيص رقم : 1000823100

- استقبال طلبات المستفيدين عبر القنوات المعتمدة
- دراسة الطلب والتحقق من الاستحقاق
- اتخاذ القرار وفق المعايير المحددة
- إشعار المستفيد بنتيجة الطلب

الشكاوى والمقترحات

- تتيح الجمعية قنوات لتقديم الشكاوى
- يتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة
- يتم الرد خلال مدة محددة
- تُستخدم الملاحظات لتحسين الخدمات

السرية وحماية البيانات

تلتزم الجمعية بحماية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة المعمول بها.

المتابعة والتقييم

- يتم تقييم رضا المستفيدين بشكل دوري
- تحسين الإجراءات بناءً على التغذية الراجعة

أحكام عامة

- تخضع هذه السياسة للتحديث عند الحاجة
- يتم اعتمادها من الإدارة المختصة
- يعمل بها من تاريخ اعتمادها