

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

مقدمة:

تتمثل هذه السياسة التعريف بالمبادئ والآداب والتي هي المنبع الأساسي لسلوك الفرد، ونشر القيم، مع تعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقة الموظف مع زملائه ورؤسائه، والتي تندرج تحت إطار تنمية روح المسؤولية، والالتزام بها مع تعزيز ثقة العملاء بالخدمات التي تقدمها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالربوة والعمل على مكافحة الفساد بشتى صورة.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية وتطوعية في الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- اختيار المشروع والمراقبة:

- يجب أن تطبق الجمعية المبادئ المنصوص عليها في هذه السياسة عند اختيار شركائهم والمتعاملين معهم.
- يجب أن يكون لدى الشركاء نظم لمراقبة مدى امتثال ممثليهم للاتفاق بينهم وبين الجمعية.

ب- نزاهة الأعمال:

- يحظر على الشركاء تقديم أو دفع أو طلب أو قبول أي شيء - أو صنع الانطباع بذلك - للتأثير بشكل غير لائق على القرارات أو الإجراءات المتعلقة بأي من أعمال وأنشطة الجمعية.
- يجب أن يداوم الشركاء على العمليات والإجراءات لمنع الأنشطة الغير نظامية واكتشافها.

ت- دقة سجلات الأعمال:

- يجب أن تتقيد وتتطابق الدفاتر والسجلات المالية وفق معايير ومبادئ المحاسبة العام.
- يجب أن تكون السجلات كاملة ودقيقة من جميع الجوانب المادية.
- يجب أن تكون السجلات مقروءة وواضحة وتعكس المعاملات والمدفوعات الفعلية.
- يجب ألا تستخدم الجمعية والشركاء المنضدين أي أموال غير مسجلة ومقيدة في الدفاتر.





ث- حماية المعلومات:

- يجب أن تحمي الجمعية والشركاء المنفذين حقوق المستفيدين من المشاريع المشتركة والمعلومات السرية، والتي تشمل أي معلومات شخصية يتم جمعها أو تخزينها أو معالجتها.
- يجب أن يعملوا على منع فقدان أو إساءة استخدام أو سرقة أو الوصول غير المناسب لمعلومات المستفيدين والمعلومات السرية أو كشفها أو تغييرها.

ج- جودة المشاريع ومخرجاتها:

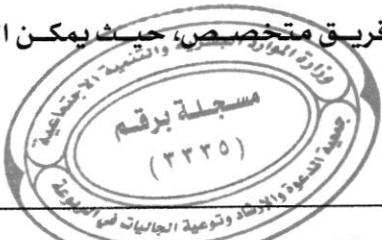
- يجب أن يضمن الشركاء المشاركون في عملية اختيار المشاريع واعتمادها وتنفيذها الامتثال للمتطلبات المتفق عليها في العقود المبرمة بين الشركاء والجمعية.
- يجب أن تكون الوثائق أو البيانات ذات الصلة بالمشاريع التي يتم القيام بها، أصلية ودقيقة ومقروءة ومراقبة وقابلة للاستعادة وأمنة بحيث لا يمكن التلاعب بها بشكل مقصود أو غير مقصود ولا يمكن فقدانها.
- يجب امتثال الشركاء لكل متطلبات الاحتفاظ بالسجلات التي تضعها الجهات ذات العلاقة وكذلك تلك المنصوص عليها في أي اتفاقية موقعة مع الجمعية.

ح- الامتثال للضوابط والإجراءات الرسمية للجمعيات الخيرية:

- يجب أن يمثل الشركاء الامتثال الأمثل لجميع ضوابط والإجراءات الرسمية للجمعيات الخيرية المعمول بها وغيرها من الأنظمة ذات العلاقة.

خ- إبداء المخاوف:

- يجب على الشركاء إن تبين لهم بأن موظفاً لدى الجمعية أو أي شخص يعمل نيابة عنها قد اشترك في سلوك غير نظامي أو غير لائق، إبلاغ إدارة الجمعية فوراً.
- أي فرد أو جهة تعرف أو تشك أن أحد شركاء الجمعية أو من يعمل نيابة عنها قد اشترك في أعمال أو أنشطة تنتهك قواعد السلوك المهنية، يجب أن يفصح عما لديه عبر تقديم الشكاوى والإبلاغ عن المخاوف لإدارة الجمعية.
- استقبال الشكاوى والإفصاح عن المخاوف يديرها فريق متخصص، حيث يمكن الحفاظ على سرية هويتك (بقدر ما يسمح به النظام).





المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

