

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: المستفيدين

كل شخص أو أسرة تستفيد من خدمات المنظمة النقدية أو العينية الدائمة أو الموسمية .

ثانياً : العلاقة مع المستفيدين

- ١ . تسعى المنظمة لاقامة علاقات جيدة مع المستفيدين من خدماتها وفي محيطها الجغرافي وتعمل على حل الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ في تعاملاتها بالطرق الودية وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح ومصحتها قدر الإمكان على ان يتم معالجة قضايا المستفيدين وفقاً الى ما يصدر من قرارات من الجهات المختصة بالمنظمة وخارجها .
- ٢ . تلتزم المنظمة بتزويد المستفيدين بالمعلومات المتعلقة بأنشطتها وبرامجها على نحو يمكنهم الاستفادة منها وتحرص على ان تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب .
- ٣ . تلتزم المنظمة بمعاملة جميع المستفيدين وفقاً لمبادئ العدل والمساواة وعد التمييز حسب لوائحها التنفيذية .
- ٤ . تؤكد المنظمة بأن تعاملاتها مع المستفيدين تتم وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع غيرهم بدون أي تمييز أو افضليه .

ثالثاً : المسؤولية الاجتماعية

- تعتقد المنظمة بأن مسؤوليتها تجاه المجتمع لا تقتصر فقط على المستفيدين من خدماتها انما تمتد الى ما هو ابعد من ذلك .
- تحرص المنظمة على تزويد المجتمع بكل ما من شأنه توضيح دورها وما تقدمه له بكل شفافية حتى يكون دائماً على علم بما يدور في المنظمة .
- تعارض المنظمة ممارسات العمل غير المشروعة .
- تلتزم المنظمة بتوفير بيئة امنة ومحفزة و إتاحة الفرص المتساوية والعادلة لجميع موظفيها وزوارها من المستفيدين وغيرهم .
- تعتبر المنظمة موظفيها والمستفيدين من خدماتها بمثابة اصول ذات اهمية عالية وتحترم ذواتهم وخصوصياتهم .
- تقدم المنظمة خدماتها للطلاب وطالبات الجامعات والمعاهد وحديثي التخرج في اقسامها للاستفادة من الخبرات .

رابعاً : تسوية ومعالجة شكاوي المستفيدين من خدمات المنظمة وغيرهم

- a) يقوم المسؤول المختص باستقبال شكاوي المستفيدين وغيرهم واقتراحاتهم ورفعها الى اللجنة المختصة لدراستها وايجاد الحل المناسب لها ورفعها الى رئيس مجلس الادارة للاطلاع عليها وعلى الحل المقترح ليتم الرد عليها . كما يقوم رئيس المجلس بعرض اقتراحات وملحوظات المستفيدين التي ترد حياال الجمعية وادائها على المجلس للنقاش حولها واتخاذ مايراه مناسباً.

خامساً : اليات تسوية الشكاوي او الخلافات

- ١) تسعى المنظمة لتسوية خلافاتها مع المستفيدين وغيرهم بالاساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً .
- ٢) تتضمن سياسات المنظمة ولوائحها الداخلية اجراءات التعامل مع شكاوي المستفيدين وغيرهم واساليب حلها .
- ٣) تحرص المنظمة على ضمان حقوق المستفيدين حسب القوانين واللوائح المنظمة لذلك .

سادساً : النشر والتعديل

يتم بموجب هذه السياسة م ن تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الادارة ل ٢٠٢٠ ويبلغ بها الجميع وتنتشر على موقع المنظمة الالكتروني ويتولى المجلس اجراء أي تعديلات مستقبلاً على هذه السياسة

منظمة البيئة والتنمية