



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



لجمعية مسيرة التعليمية بإمباري

البند الأول: المقدمة

تحرص جمعية مسيرة التعليمية بإمباري على إقامة علاقة قائمة على الشفافية والعدالة والمسؤولية مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها التعليمية، بما يضمن وصول الخدمات التعليمية إلى الفئات المستحقة، ويعكس قيم العدالة وتكافؤ الفرص والالتزام المجتمعي. وانطلاقاً من هذا المبدأ، وضعت الجمعية هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين، وتحديد حقوقهم وواجباتهم، وآليات التواصل معهم، وضمان تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية وموثوقية، بما يحقق أهداف الجمعية ورسالتها التعليمية والتنموية.

البند الثاني: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من برامجها وخدماتها التعليمية.
- حفظ كرامة المستفيدين وضمان معاملتهم بعدالة واحترام.
- تقديم الخدمات التعليمية وفق معايير الاستحقاق والشفافية.
- تعزيز الموثوقية وبناء الثقة بين الجمعية والمستفيدين.
- تحقيق المصلحة العامة للمجتمع التعليمي الذي تخدمه الجمعية.

البند الثالث: شروط استحقاق الخدمات

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها التعليمية للمستحقين الفعليين وفق ضوابط واضحة وعادلة، وتحقيقاً لذلك تعتمد الجمعية "آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة التعليمية" كوثيقة تنظيمية مستقلة، تتضمن الشروط والمعايير والإجراءات اللازمة للتحقق من الأهلية، ويتم الرجوع إليها والعمل بموجبها عند دراسة طلبات المستفيدين.

البند الرابع: حقوق المستفيد

تلتزم الجمعية بضمان حقوق المستفيدين من خدماتها التعليمية، وتوفير بيئة تعامل إنسانية تحفظ كرامتهم وتضمن حصولهم على الخدمة بعدالة وشفافية، وتشمل حقوق المستفيد ما يلي:

1. الاحترام والكرامة : يُعامل المستفيد باحترام كامل دون أي تمييز بسبب الجنس أو الجنسية أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو غيرها.
2. الخصوصية والسرية : تُحفظ بيانات ومعلومات المستفيدين بسرية تامة، ولا يتم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا للأغراض التي جمعت من أجلها، ووفق سياسة الخصوصية المعتمدة.
3. الوصول إلى المعلومات : من حق المستفيد الاطلاع على طبيعة الخدمات التعليمية المقدمة، وشروط الاستفادة منها، والإجراءات المنظمة لذلك.
4. العدالة في التقييم : يتم تقييم طلبات المستفيدين وفق آلية واضحة وعادلة ومعلنة، دون تحيز أو تفضيل.
5. تقديم الشكاوى والملاحظات : يحق للمستفيد تقديم شكوى أو ملاحظة عبر القنوات الرسمية المعتمدة دون أن يترتب على ذلك أي ضرر أو تمييز.



6. **الانسحاب من الخدمة** : يحق للمستفيد التوقف عن الاستفادة من الخدمة أو سحب طلبه متى رغب، ما لم توجد التزامات تعليمية أو تنظيمية متفق عليها.

البند الخامس: واجبات المستفيد

في إطار العلاقة التكاملية بين الجمعية والمستفيدين، يلتزم المستفيد بما يلي:

1. **تقديم معلومات صحيحة**: الالتزام بتقديم بيانات دقيقة وصحيحة عند طلب الخدمة، والإفصاح عن أي تغيير يؤثر على أهليته.
2. **الالتزام بالإجراءات**: التقيد بالإجراءات والنماذج والقنوات الرسمية المعتمدة لدى الجمعية.
3. **احترام أنظمة الجمعية ومنسوبيها**: التعامل بأدب واحترام مع موظفي ومنسوبي الجمعية وعدم الإساءة اللفظية أو السلوكية.
4. **عدم إساءة استخدام الخدمات**: عدم استغلال الخدمات التعليمية أو نقلها لغير المستحقين أو استخدامها لغير الغرض المخصص لها.
5. **التعاون مع الجمعية**: التعاون مع فرق الجمعية عند التحقق من الاستحقاق أو تحديث البيانات.
6. **الإبلاغ عن التغييرات**: إشعار الجمعية بأي تغيير جوهري في الوضع الاجتماعي أو المالي أو التعليمي قد يؤثر على الاستحقاق.

البند السادس: قنوات التواصل مع المستفيدين

تحرص الجمعية على توفير قنوات فعّالة وميسرة للتواصل مع المستفيدين، وتشمل:

1. **الهاتف الرسمي للجمعية**: للتواصل والاستفسار خلال أوقات العمل الرسمية.
2. **البريد الإلكتروني الرسمي**: لتقديم الاستفسارات أو الطلبات أو الشكاوى مع الالتزام بالرد خلال مدة محددة.
3. **زيارة مقر الجمعية**: لاستقبال المستفيدين وتقديم الطلبات أو متابعة المعاملات.
4. **المنصة الإلكترونية الرسمية**: عبر موقع الجمعية وحساباتها في شبكات التواصل الاجتماعي للاطلاع على الخدمات وتقديم الطلبات إلكترونياً.

البند السابع: الشكاوى والملاحظات

تلتزم الجمعية بتمكين المستفيدين من تقديم الشكاوى والملاحظات المتعلقة بالخدمات التعليمية المقدمة، وتعد ذلك حقاً أصيلاً يسهم في تحسين جودة الأداء، وتشمل الآلية ما يلي:

1. إتاحة قنوات مخصصة لاستقبال الشكاوى والملاحظات.
2. تسجيل الشكاوى أو الملاحظة فور استلامها.
3. التعامل مع الشكاوى بسرية تامة ودون الإضرار بحقوق المستفيد.
4. مراجعة الشكاوى من قبل الإدارة المختصة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
5. الرد على المستفيد خلال مدة زمنية محددة وفق الآلية المعتمدة.
6. الاستفادة من نتائج الشكاوى والملاحظات في تطوير الخدمات والسياسات.

وتؤكد الجمعية أن استقبال الشكاوى أو الملاحظات لا يؤثر سلباً على أحقية المستفيد في الحصول على الخدمة، بل يُعد مساهمة إيجابية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

