



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





## المقدمة:

تسعى الجمعية إلى تعزيز علاقتها مع المستفيدين من خلال تقديم الدعم والمساندة لقطاع صناعات الأدوية وطلاب الصيدلة والتخصصات ذات العلاقة، بما يساهم في تطوير المهارات وتحقيق الاستدامة في المجال الصحي، وتهدف هذه السياسة إلى وضع إطار واضح لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بما يحقق الأهداف المشتركة.

## الأهداف:

- تحقيق رضا المستفيدين لضمان استيفاء توقعات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم وتقديم خدمات عالية الجودة تساهم في رضا المستفيدين.
- بناء الثقة من خلال إقامة علاقات قائمة على الثقة بين الجمعية والمستفيدين، وتحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل يساهم في تعزيز الثقة.
- تعزيز الولاء وجعل المستفيدين يشعرون بالانتماء والولاء للجمعية وتحسين فرص الاستمرارية في التعاون مع المستفيدين على المدى الطويل.
- تحسين الفهم المتبادل لفهم أفضل لاحتياجات المستفيدين وتوقعاتهم وتوفير معلومات شاملة يعزز التواصل الفعال.
- الامتثال للقوانين واللوائح بالالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها يحقق الامتثال القانوني ويقوي السمعة.

## الصلاحيات:

يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه السياسة مجلس الإدارة او من ينوب عنه او من يفوضه لتنفيذها، وقسم شؤون المستفيدين مسؤول عن تطبيقها.

## المبادئ العامة:

الشفافية: تلتزم الجمعية بتوفير معلومات واضحة ودقيقة حول برامجها وخدماتها للمستفيدين  
العدالة والمساواة: تضمن الجمعية تكافؤ الفرص لجميع المستفيدين دون تمييز  
الخصوصية: تحافظ الجمعية على سرية معلومات المستفيدين ولا تشاركها مع أطراف خارجية دون موافقتهم  
التطوير المستمر: تسعى الجمعية إلى تحسين خدماتها وبرامجها بناءً على احتياجات المستفيدين ومقترحاتهم

## حقوق المستفيدين:

1. الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات والبرامج المتاحة.
2. الاستفادة من البرامج التدريبية والاستشارية التي تقدمها الجمعية.
3. المشاركة في الفعاليات والأنشطة الموجهة لتطوير قطاع الأدوية.
4. تقديم الشكاوى والاقتراحات والحصول على ردود واضحة وفي الوقت المناسب.



### واجبات المستفيدين:

- الالتزام بالشروط والمتطلبات الخاصة بكل برنامج أو خدمة.
- احترام القوانين والسياسات الخاصة بالجمعية.
- المساهمة في تطوير البرامج من خلال تقديم الملاحظات والمقترحات
- الحفاظ على الموارد المتاحة لهم وعدم إساءة استخدامها.

### آلية التواصل:

- توفر الجمعية قنوات تواصل متعددة مثل البريد الإلكتروني، الهاتف، والمنصات الرقمية للتفاعل مع المستفيدين.
- يتم تخصيص فريق مختص للرد على الاستفسارات والشكاوى خلال فترة زمنية محددة.
- تنظيم لقاءات دورية مع المستفيدين لمناقشة احتياجاتهم وتطلعاتهم.

### تقييم العلاقة مع المستفيدين:

- إجراء استبيانات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
- مراجعة السياسات والإجراءات بناءً على الملاحظات والتوصيات الواردة من المستفيدين.
- تطوير برامج جديدة تلي الاحتياجات المتغيرة للقطاع.

### الإجراءات التأديبية:

في حال انتهاك أي من الشروط أو إساءة استخدام الخدمات المقدمة، تحتفظ الجمعية بحقها في اتخاذ الإجراءات المناسبة، مثل:

- التنبيه أو التحذير الرسمي.
- تعليق الاستفادة من الخدمات لفترة مؤقتة.
- إيقاف العلاقة مع المستفيد في الحالات الجسيمة.

### الاعتماد

تم الاطلاع على مضمون "سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين" من قبل مجلس الإدارة وتم إقرارها واعتمادها في محضر اجتماع مجلس الإدارة الأول لعام 2025م والمنعقد يوم الاثنين الموافق 2025/05/12م