

# سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

## دوائيت

الجمعية السعودية للتثقيف الدوائي  
SAUDI SOCIETY OF MEDICATION EDUCATION

السياسات

## دوائيت

الجمعية السعودية للتثقيف الدوائي  
SAUDI SOCIETY OF MEDICATION EDUCATION

تضع جمعية التثقيف الدواني ( دواني ) السياسات والإجراءات الواضحة التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف ذات العلاقة بها من موظفين ومستفيدين وموردين ومسؤولين، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعمل جمعية دواني على تحديد وإيضاح هذه العقود، وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع جمعية دواني.

#### التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:

الجمعية : جمعية التثقيف الدواني ( دواني )

السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح.

أصحاب المصالح: كل من له مصلحة مع جمعية دواني، العاملين، والمسؤولين، والمستفيدين، والموردين، والمجتمع.

أولاً : سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

#### الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها عند تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع جمعية دواني.

#### مسؤوليتنا:

- وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة جمعية دواني مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
- بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة.
- توفير تغطية تأمينية مناسبة للتعويض عن الأضرار المحتملة إذا لزم الأمر لذلك .

## الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

- يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية اللازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية من الجهات ذات العلاقة.
- أن تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة/أصحاب المصالح.
- إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من جمعية دواني، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات.
- التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وتحديد مقداره وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح جمعية دواني.

ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح

### الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح

### مسؤوليتنا:

- إبرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات أو شراكات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف.
- تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
- السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ مصالح جمعية دواني.
- تسهيل عمليات التبليغ وسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.
- تقديم الدعم الفني اللازم للمستفيدين وأصحاب العلاقة لتمكينهم من معالجة المشاكل الناشئة عند تعاملهم مع جمعية دواني.

ثالثا: سياسة بناء علاقات جيدة مع المستفيدين واصحاب العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات.

#### الهدف:

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب العلاقة بما فيهم المستفيدين والمحافظة على سرية معلوماتهم .

#### مسؤوليتنا:

- التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وسياسة قواعد السلوك .
- المحافظة على سرية المعلومات وتوزيع المهام، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات قواعد السلوك وسياسة الرقابة الداخلية.
- ضمان الالتزام بالأنظمة القانونية اللازمة للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجمعية داخليا وخارجيا .
- سداد المدفوعات للمستحقين في المواعيد المحددة مقابل الخدمات او حسب التعاقد .
- احترام وحماية حقوق الملكية الفكرية لدى الغير.
- احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

رابعا: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات.

#### الهدف:

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم لتمكنهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

#### مسؤوليتنا:

- توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقا لطلباتهم ، بحيث يتم الاستفادة من تلك المعلومات في أداء واجباتهم بطريقة صحيحة.
- إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بجمعية دواني.
- تحديد طريقة للتواصل لكل مجال من مجالات جمعية دواني، من اجل الرد على استفسارات المستفيدين.