

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

جمعية غيم الأهلية لسقيا الماء

المادة (١): المقدمة

تلتزم جمعية غيم بتنظيم علاقتها مع المستفيدين من خدماتها وفق مبادئ العدالة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية، بما يضمن وصول الخدمات إلى مستحقيها بكفاءة واحترافية.

وتُعد هذه السياسة إطارًا تنظيميًا يُحدّد حقوق وواجبات الجمعية والمستفيدين وآليات التواصل والتعامل فيما بينهم، تحقيقًا لهدف الجمعية في تقديم خدمات سقيا الماء والتوعية بترشيد الاستهلاك في منطقة مكة المكرمة بأفضل الممارسات المؤسسية.

المادة (٢): نطاق السياسة

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، سواء كانوا أفرادًا أو أسرًا أو جهات مجتمعية.

وتشمل جميع مراحل العلاقة بدءًا من استقبال الطلب وحتى تقديم الخدمة ومتابعتها وقياس رضا المستفيد.. تُعد هذه السياسة ملزمة لجميع منسوبي الجمعية والمتطوعين والعاملين في برامجها الميدانية أو التقنية.

المادة (٣): التعريفات

لأغراض هذه السياسة، يكون للألفاظ والمصطلحات الآتية المعاني الموضحة قرين كلٍ منها ما لم يقتض السياق غير ذلك:

- **الجمعية:** جمعية غيم لسقيا الماء.
- **المستفيد:** كل شخص طبيعي أو جهة تستفيد من خدمات السقيا أو التوعية المقدمة من الجمعية.
- **العلاقة مع المستفيد:** جميع العمليات التفاعلية بين الجمعية والمستفيدين من لحظة الطلب حتى إنهاء الخدمة.
- **اللجنة المختصة:** اللجنة المعتمدة من مجلس الإدارة لدراسة الطلبات والتحقق من الاستحقاق.
- **الخدمة:** أي نشاط أو منفعة تقدمها الجمعية في مجال سقيا الماء أو التوعية أو التطوع.

المادة (٤): الأهداف العامة

تهدف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين إلى:

1. ضمان العدالة في تقديم الخدمات ووصولها إلى الفئات المستحقة.
2. رفع جودة تجربة المستفيد وتعزيز ثقته بالجمعية.
3. تنظيم آليات التواصل والتعامل مع المستفيدين.
4. نشر ثقافة خدمة المستفيد كأولوية استراتيجية داخل الجمعية.
5. الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الإشرافية الرسمية.

المادة (5): مبادئ التعامل مع المستفيدين

تستند الجمعية في تعاملها مع المستفيدين إلى المبادئ الآتية:

- الاحترام: معاملة جميع المستفيدين بكرامة وإنصاف دون تمييز.
- الشفافية: توضيح معايير الاستحقاق وإجراءات تقديم الخدمات.
- العدالة: تقديم الخدمة وفق الاحتياج الفعلي دون تحيز أو مجاملة.
- السرية: حفظ بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا لغرض الخدمة.
- الجودة: الالتزام بالتحسين المستمر وقياس رضا المستفيدين بشكل دوري.

المادة (6): قنوات التواصل مع المستفيدين

1. المقابلات المباشرة في مقر الجمعية أو المكاتب الفرعية.
2. الاتصال الهاتفي على الرقم الرسمي للجمعية.
3. المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي الرسمية.
4. البريد الإلكتروني والنماذج الإلكترونية عبر موقع الجمعية.
5. الخطابات الورقية عند الحاجة الرسمية.

المادة (7): آلية التعامل مع طلبات المستفيدين

1. استقبال الطلب: يتم استلام الطلب عبر القنوات المعتمدة وتسجيله في النظام.
2. التحقق: مراجعة المستندات المقدمة والتأكد من اكتمالها وصحتها.
3. الدراسة: إحالة الطلب إلى اللجنة المختصة لدراسة الحالة.
4. القرار: يصدر القرار خلال مدة لا تتجاوز (10) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
5. الإشعار: يتم إبلاغ المستفيد بقرار القبول أو الرفض مع توضيح السبب.
6. التنفيذ: في حال الموافقة، تُقدّم الخدمة وفق الضوابط المعتمدة.

المادة (٨): آلية التأكد من استحقاق المستفيد

تتبع الجمعية الإجراءات التالية للتحقق من الاستحقاق:

- دراسة الطلبات وفق معايير موضوعية تشمل الدخل، وعدد أفراد الأسرة، ومصدر المياه، ودرجة الاحتياج.
- إجراء زيارات ميدانية للحالات التي تستدعي التحقق.
- توثيق جميع البيانات والمرفقات إلكترونياً في سجل المستفيدين.
- تحديث حالة المستفيد بشكل دوري بناءً على التغيرات في ظروفه.

المادة (٩): أدوات موظف علاقات المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
٣. دليل خدمات الجمعية.
٤. نماذج طلب الخدمة والتقارير الدورية.
٥. قاعدة بيانات المستفيدين المحدثة.

المادة (١٠): قياس رضا المستفيدين

تلتزم الجمعية بقياس رضا المستفيدين بشكل دوري من خلال:

- استبيانات إلكترونية بعد كل خدمة.
- مقابلات ميدانية لقياس الانطباع العام.
- تقارير تحليلية دورية تُرفع للإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة.
- اتخاذ إجراءات تحسين بناءً على نتائج القياس.

المادة (١١): مسؤوليات الجمعية

تتحمل الجمعية المسؤوليات التالية:

١. توفير بيئة خدمية تراعي الخصوصية وتحترم المستفيد.
٢. تمكين العاملين من مهارات التعامل مع المستفيدين.
٣. متابعة تنفيذ السياسة وتقييم فاعليتها.
٤. استقبال الشكاوى والاستفسارات ومعالجتها خلال فترة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل.
٥. تحديث السياسة وفق المتغيرات التشغيلية أو النظامية.

تم اعتمادها لجمعية غيم الأهلية لسقيا الماء في اجتماع مجلس الإدارة رقم
(٤) بتاريخ ٣١ / ١٢ / ٢٠٢٥م