رمز الوثيقة : AD-003

تاريخها: 1l 2025

**سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين**

**مقدمة:**

**تحرص جمعية وابل لرعاية الأيتام على بناء علاقة قائمة على الثقة والاحترام المتبادل مع جميع مستفيديها من الأيتام والأسر، لضمان تقديم خدمات عالية الجودة، وتفعيل الشراكة المجتمعية بما يحقق أهداف الجمعية التنموية والتربوية.**

**التعريفات :**

1. **المستفيد: هو اليتيم أو الأسرة التي تتلقى خدمات مادية أو اجتماعية أو تنموية من الجمعية.**
2. **الخدمة: تشمل جميع أنواع الدعم (مالية، صحية، تعليمية، تنموية، استشارية) المقدمة من الجمعية.**
3. **العلاقة: هي أسلوب التواصل والتفاعل المستمر بين الجمعية والمستفيد لضمان تحقيق المنفعة بكفاءة واحترام.**

**الأهداف :**

1. **تنظيم آلية التواصل والتعامل بين الجمعية والمستفيدين.**
2. **حفظ كرامة المستفيد وضمان خصوصيته وحقوقه.**
3. **رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيد.**
4. **تعزيز الانتماء والمشاركة الفعالة للمستفيد في برامج الجمعية.**

**الضوابط العامة للتعامل مع المستفيدين:**

* **الالتزام بالمساواة والعدالة في تقديم الخدمات دون تمييز.**
* **احترام خصوصية وكرامة المستفيد، والامتناع عن أي سلوك يمس بذلك.**
* **يتم تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري لضمان دقة المعلومات.**
* **تلتزم الجمعية بعدم نشر أو مشاركة بيانات المستفيدين إلا بموافقتهم أو بموجب ما تسمح به الأنظمة.**
* **تخصيص قناة تواصل واضحة للمستفيدين لتقديم الملاحظات أو الشكاوى، مع معالجتها بسرية ومهنية.**

حقوق المستفيدين:

* الحصول على معلومات واضحة عن خدمات الجمعية وشروطها.
* التقديم على أي خدمة متاحة ضمن شروط الاستحقاق.
* المعاملة باحترام وشفافية من جميع موظفي الجمعية.
* حق التظلم من القرارات المتعلقة بالاستبعاد أو إيقاف الخدمة.

واجبات المستفيدين:

* الالتزام بشروط الاستفادة من البرامج والمشاريع.
* المحافظة على الممتلكات أو الأدوات المقدمة من الجمعية.
* إبلاغ الجمعية عند زوال سبب الاستحقاق أو تحسن الوضع المعيشي.

آلية التواصل:

1. تعتمد الجمعية الوسائل التالية في تواصلها مع المستفيدين:
   1. الرسائل النصية ورسائل الواتساب الرسمية.
   2. الاتصال الهاتفي من أرقام الجمعية المعتمدة.
   3. الزيارات الميدانية من الباحثين الاجتماعيين المعتمدين.
   4. استقبال المستفيدين في مقر الجمعية خلال أوقات الدوام.

مخالفات المستفيدين وآلية التعامل معها:

في حال ثبوت مخالفة مثل تقديم معلومات غير صحيحة أو إساءة استخدام الخدمة، يتم اتخاذ الإجراءات التالية:

1. تنبيه المستفيد شفهياً أو كتابياً.
2. تعليق الخدمة مؤقتًا لحين التصحيح.
3. إلغاء الخدمة نهائيًا بعد العرض على اللجنة المختصة في الجمعية.

أحكام ختامية:

* يتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري كل (سنتين) أو عند الحاجة.
* تُعتمد السياسة من مجلس الإدارة، وتلزم جميع العاملين بالجمعية.