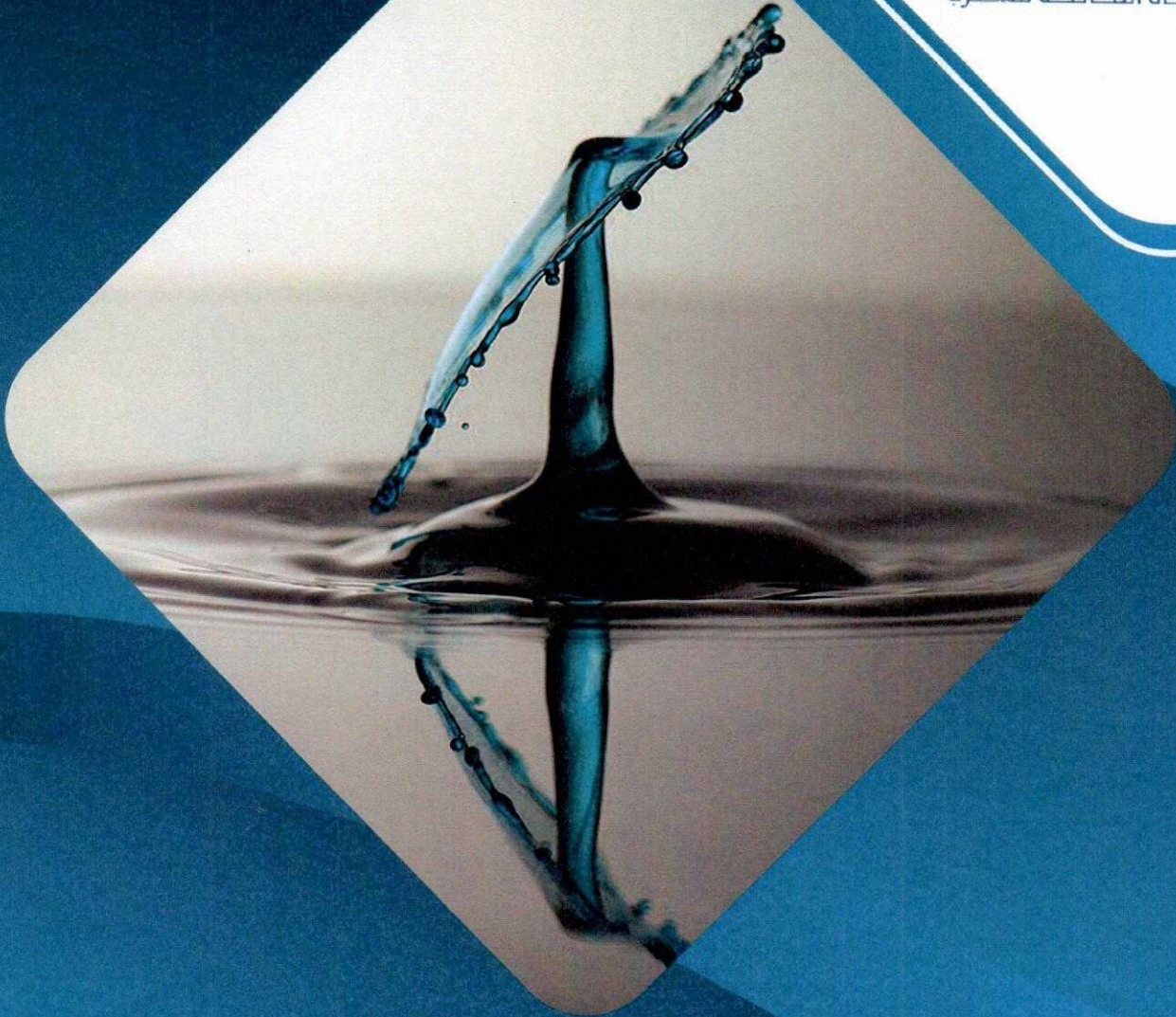


رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

إرواء
ERWAA
الجمعية الخيرية لخدمات
المياه الصالحة للشرب



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بالجمعية الخيرية لخدمات
المياه الصالحة للشرب

وزارة الموارد البشرية
واللتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية
مؤسسة
الجمعيات
الأهلية

مكين

Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.

فهرس سياسة تنظيم
العلاقة مع المستفيدين

المقدمة

النطاق

البيان

- أ- الأنظمة واللوائح
- ب- المستفيدون من خدمات الجمعية
- ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية
- د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها عند تقديم الخدمات

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

جودة الخدمات المقدمة

الإجراء المتبع مع المستفيدين

واجبات المستفيد

المسؤوليات

المحتويات

مقدمة

تهتم الجمعية الخيرية لخدمات المياه الصالحة للشرب "إرواء" بالسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . كما تركز إرواء على صياغة علاقة مثمرة ومتميزة مع المستفيدين , وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية , سعياً لتحقيق الاكتفاء الذاتي للمياه الصالحة للشرب في مناطق الاحتياج وحرصاً على المساهمة في نشر الوعي المجتمعي للتعامل الأمثل مع الماء وموارده وترشيد استهلاكه والمحافظة على مخزونه ومصادره ،

البيان

الأنظمة واللوائح :

تضمن تحديد المناطق التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح الخدمة المناسبة وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

المستفيدون من خدمات الجمعية :

جميع مناطق الاحتياج للمياه الصالحة للشرب بالمملكة العربية السعودية

الخدمات التي تقدمها الجمعية :

- 1- توفير مياه الشرب لمناطق الاحتياج وإنشاء وتشغيل وصيانة مشاريع معالجة المياه .
- 2- نشر الوعي المجتمعي نحو المحافظة على مصادر المياه وطرق معالجتها لجعلها صالحة للاستخدام البشري ومراقبة جودتها وترشيد استهلاكها.
- 3- المساهمة في تنمية الموارد المائية في مناطق الاحتياج.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الالكتروني للجمعية
8. المناديب

جودة الخدمات المقدمة :

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم

الإجراء المتبع مع المستفيدين :

- 1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء طالب الخدمة الوقت الكافي
- 2- التأكد من تقديم طالب الخدمة كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- 3- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف الإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- 4- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة " المستفيد" والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- 5- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- 6- استكمال إجراءات البحث مع اكتمال الطلبات (حسب اللائحة المتبعة بالجمعية) .
- 7- تقديم الخدمة اللازمة على الوجه الأمثل .

واجبات المستفيد :

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

العدل :

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة.

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين ضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات .
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

