



جمعية البن بالباحة
Coffee Association of Al Baha

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية البن بالباحة



+966500364082



CA.OfAlbaha@gmail.com





المقدمة

تهدف جمعية البن بالباحة إلى تمكين المزارعين وتقديم خدمات داعمة تسهم في رفع جودة البن السعودي وتحسين معيشة المستفيدين. وتأتي هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بما يضمن العدالة، الشفافية، وحسن تقديم الخدمات.

نطاق السياسة

تسري هذه السياسة على:

- جميع المستفيدين من برامج الجمعية.
- جميع الخدمات المقدمة سواء كانت تدريبية، إرشادية، توعوية، فنية، أو دعم مباشر.
- جميع العاملين والمتطوعين ممن يتعاملون مع المستفيدين.

تعريفات

- **المستفيد:** كل شخص أو جهة تستفيد من برنامج أو خدمة تقدمها الجمعية.
- **الخدمة:** أي نشاط، دعم، تدريب، أو توجيه تقدمه الجمعية للمزارعين أو المشاركين في البرامج.
- **الزيارة الميدانية:** تواجد فريق الجمعية في المزارع بغرض التقييم أو المتابعة أو الدعم.



المبادئ العامة في التعامل مع المستفيدين

تعتمد الجمعية المبادئ التالية:

١. **العدالة والإنصاف:** تقديم الخدمات دون تمييز أو تفضيل.
٢. **الشفافية:** توضيح معايير الاستفادة بوضوح.
٣. **الاحترام:** التعامل اللائق مع جميع المستفيدين.
٤. **السرية:** حماية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها.
٥. **الجودة:** تقديم خدمات مهنية عالية المستوى.
٦. **الاحترافية:** الالتزام بالأنظمة والتعليمات أثناء التفاعل مع المستفيدين.

معايير اختيار المستفيدين

تحدد الجمعية المستفيدين بناء على معايير واضحة، منها:

- كون المستفيد مزارعًا فعليًا للبن أو مرتبطًا بسلسلة الإمداد.
- الحاجة الفعلية للدعم أو التدريب.
- التزام المستفيد بمتطلبات البرنامج أو المبادرة.
- الحد الأدنى من الشروط الفنية (عند التطبيق).
- التسجيل عبر النماذج الرسمية للجمعية.

ولا يتم قبول أي مستفيد دون استكمال الطلب وفق النماذج المعتمدة.



حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد ما يلي:

- استقبال خدمة عادلة ومحترمة.
- الحصول على معلومات واضحة عن طبيعة الخدمة.
- معرفة حقوقه وواجباته.
- المشاركة في البرامج دون تحمّل أي تكاليف غير معلنة.
- الحفاظ على سرية بياناته.
- تقديم شكوى أو ملاحظة عبر القنوات الرسمية.
- الحصول على تقرير أو إشعار عند قبوله أو رفضه.

واجبات المستفيدين

على المستفيد الالتزام بما يلي:

- تقديم معلومات صحيحة عند التسجيل.
- التعاون مع فريق الجمعية أثناء الزيارات أو تنفيذ الخدمة.
- احترام مواعيد التدريب أو الجلسات.
- الحفاظ على أي مواد تُسلّم له وعدم إساءة استخدامها.
- الالتزام بأخلاقيات التعامل مع موظفي الجمعية ومتطوعيها.



آلية تقديم الخدمات للمستفيدين

١. الإعلان عن البرنامج أو الخدمة عبر قنوات الجمعية.
٢. استقبال الطلبات عبر نموذج رسمي.
٣. فرز الطلبات وفق المعايير المحددة.
٤. اعتماد القائمة النهائية من الجهة المختصة داخل الجمعية.
٥. التواصل مع المستفيد وتحديد موعد تقديم الخدمة.
٦. تنفيذ الخدمة إما:
 - ميدانيًا داخل المزارع
 - أو داخل مقر الجمعية
 - أو عبر التدريب الإلكتروني
٧. توثيق الخدمة وتسجيل أثرها.



الزيارات الميدانية للمستفيدين

تلتزم الجمعية في الزيارات بما يلي:

- تحديد موعد مسبق مع المستفيد.
- حضور فريق مختص أو متطوعين مدربين.
- الالتزام بالزي والسلوك المهني.
- توثيق الزيارة بمحاضر رسمية.
- عدم التدخل في أي جوانب شخصية للمستفيد.
- تقديم التوصيات الزراعية وفق أفضل الممارسات.

شكاوى المستفيدين

- يحق للمستفيد تقديم شكوى عبر:
- بريد الجمعية
- رقم التواصل الرسمي
- النموذج الإلكتروني
- يتم الرد خلال مدة لا تتجاوز ١٤ يوم عمل.
- تُعالج الشكاوى بسرية واحترام.



خصوصية بيانات المستفيدين

- يتم حفظ بيانات المستفيدين وفق سياسة حماية البيانات المعتمدة.
- يمنع مشاركة البيانات مع أي طرف خارجي دون موافقة رسمية.
- تُستخدم البيانات لغرض تحسين البرامج والتواصل فقط.

إنهاء علاقة المستفيد بالبرنامج

يجوز إنهاء العلاقة أو وقف الخدمة في الحالات التالية:

- تقديم معلومات غير صحيحة.
- إساءة التعامل مع موظفي الجمعية أو المتطوعين.
- عدم الالتزام بشروط البرنامج.
- الإضرار بسمعة الجمعية.
- رغبة المستفيد في الانسحاب.



أحكام عامة

- تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية والتحديث.
- يعمل بها من تاريخ اعتماد مجلس الإدارة.