

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية ابتسام لمكافحة الاتجار بالأشخاص

تمهيد: -

تضع جمعية ابتسام لمكافحة الاتجار بالأشخاص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين (ضحايا الاتجار بالأشخاص) بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيدين. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه الخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز الجمعية على صيغة العلاقات 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 (ضحايا الاتجار بالأشخاص) بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات المختصة للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية: -

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1- الاتصال الهاتفي على رقم ٠٥٣٩٦٢١٠٠١
- 2- وسائل التواصل الاجتماعي @ICHTSA
- 3- الخطابات الرسمية على البريد الإلكتروني admin@ibtissam.sa
- 4- المكتب: الرياض – حي السلمانية – شارع الأمير محمد بن عبدالعزيز – مبنى فهدة سنتر – الدور الثاني مكتب رقم ٢٠٧
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية www.ibtissam.sa

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي لشرح الحالة
- التحقق من تصنيف الحالة وفرزها وأنها تنطبق عليها معايير الاتجار بالأشخاص
- التأكد من هويتها وتحويلها لقسم الجوازات لأخذ بصمة لها.
- إحالتها للأخصائية النفسية لتشخيص الحالة واعداد تقرير طبي بذلك
- إحالتها للأخصائية الاجتماعية لتشخيص الحالة ومعرفة الحالة الاجتماعية لها واعداد تقرير
- فتح سجل لمتابعة الحالة وتقييم مستوى التقدم بالتعافي
- انضمام الحالة للمأوى للحصول على سبل الراحة والعناية والحماية
- تعليم وتدريب الحالة خلال إقامتها على برامج متنوعة
- تقييم مستوى تقدم الحالة
- تسجيل خروج الحالة من المأوى
- متابعة الحالة محلياً ودولياً لمدة ثلاثة أشهر

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الأول في الربع الأول في سنة ٢٠٢٣م) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠٢٣/٠٢/١٢م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الموضوعية سابقاً