سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية ابتسام لمكافحة الاتجار بالأشخاص

التمهيد:

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.

تستقبل الجمعية الحالات المحالة من الجهات المختصة بعد فحصها وتقييمها للتأكد من انطباق معايير ضحايا الاتجار بالأشخاص عليهم.

تركز 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظًا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. 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 والتأكيد 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 الداخليين أو الخارجيين.
- 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:

الاتصال الهاتفي على رقم ٠٥٣٩٦٢١٠٠١.

وسائل التواصل الاجتماعي @ICHTSA

الخطابات الرسمية على البريد الإلكتروني admin@ibtissam.sa

المكتب: الرياض – حي السليمانية – شارع الأمير محمد بن عبدالعزيز – مبنى فهدة سنتر – الدور الثاني مكتب رقم ٢٠٧

الموقع الإلكتروني للجمعية www.ibtissam.sa

إجراءات التعامل مع الحالات المحالة من الجهات المختصة:

١. استقبال المستفيد من الجهة المختصة بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي لشرح الحالة والتأكد من التقارير والتوصيات المصاحبة لها.
٢. التحقق من تصنيف الحالة وفرزها للتأكد من انطباق معايير الاتجار بالأشخاص.
٣. التأكد من هوية الحالة وتحويلها لقسم الجوازات لأخذ بصمة لها إذا لزم الأمر.
٤. إحالتها للأخصائية النفسية لتشخيص الحالة وإعداد تقرير طبي بذلك.
٥. إحالتها للأخصائية الاجتماعية لتشخيص الحالة ومعرفة حالتها الاجتماعية وإعداد تقرير بذلك.

٦. فتح سجل لمتابعة الحالة وتقييم مستوى التقدم بالتعافي.

٧. انضمام الحالة للمأوى للحصول على سبل الراحة والعناية والحماية.

٨. تعليم وتدريب الحالة خلال إقامتها على برامج متنوعة.

٩. تقييم مستوى تقدم الحالة.

١٠. تسجيل خروج الحالة من المأوى بعد انتهاء البرنامج المخصص لها.

١١. متابعة الحالة محليًا ودوليًا لمدة ثلاثة أشهر.

خطوات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

١. استلام الإحالة: يتم استلام الحالات من الجهات المختصة المعنية بفحص وتصنيف ضحايا الاتجار بالأشخاص.

٢. مراجعة التقارير: تقوم الإدارة المختصة بمراجعة التقارير الواردة من الجهة المحيلة لضمان استيفاء الحالة لمعايير الضحايا.

٣. التقييم الداخلي: يتم استكمال أي معلومات إضافية أو فحوص ضرورية لضمان تقديم الخدمة المناسبة.

أهمية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الأول في الربع الأول في سنة ٢٠٢٤م) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠٢٤/٠٣/٠٥م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات الموضوعة سابقا.

ibtissam
جمعية ابتسام
لمكافحة الاتجار بالأشخاص
رقم الترخيص: 2162