

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية آمن لإدارة الأزمات والمخاطر

تمرير

تُعد جمعية آمن لإدارة الأزمات والمخاطر منظمة غير ربحية تُعنى بتعزيز ثقافة الوقاية، وتمكين الأفراد والمجتمع من مواجهة الأزمات والمخاطر بكفاءة ومسؤولية. وانطلاقاً من قيمها في الحماية والالتزام والشفافية، وضعت الجمعية هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها ومبادراتها، بما يضمن العدالة في الوصول إلى الخدمات، وحفظ حقوق جميع الأطراف، وتحقيق أعلى معايير الجودة في تقديم الخدمة.

تهدف هذه السياسة إلى بناء علاقة تقوم على الثقة والاحترام المتبادل بين جمعية آمن والمستفيدين من برامجها، من خلال توضيح الحقوق والواجبات، وضمان الشفافية في الإجراءات، واعتماد معايير مهنية وأخلاقية في جميع مراحل التعامل مع المستفيدين.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة وفعّالة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية، من خلال تسهيل الإجراءات، وتبسيط الوصول إلى الخدمات، والاستماع لاحتياجات المستفيدين ومقترحاتهم، والعمل على التطوير والتحسين المستمر بالتعاون مع مختلف الجهات ذات العلاقة.

الأهداف التفصيلية

- 1- تيسير حصول المستفيدين على الخدمات دون عناء أو تعقيد.
- 2- تعزيز جودة الخدمات المقدمة عبر الحلول التقنية الحديثة والتفاعل الرقمي.
- 3- توفير قنوات فعالة للتواصل مع المستفيدين وتلقي الملاحظات والمقترحات.
- 4- الاهتمام بقياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج لرفع مستوى الخدمة.
- 5- تمكين موظفي الجمعية من مهارات التعامل المهني والإنساني مع المستفيدين.
- 6- ترسيخ ثقافة جودة الخدمة باعتبارها مسؤولية جماعية داخل الجمعية.

مبادئ العلاقة مع المستفيدين

- 1- العدالة والمساواة: التعامل مع جميع المستفيدين دون تمييز.
- 2- الشفافية: توضيح الإجراءات والمواعيد وآليات التقديم والاعتماد.
- 3- الاحترام المتبادل: الالتزام بأخلاقيات التعامل واللباقة في التواصل.
- 4- التمكين: مساعدة المستفيدين على تحقيق الاستفادة المثلى من البرامج.
- 5- المساءلة: ضمان وجود قنوات لتقديم الملاحظات أو الشكاوى ومعالجتها بسرعة وعدالة.

قنوات التواصل مع المستفيدين

- 1- المقابلات المباشرة في مقر الجمعية.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- البريد الإلكتروني الرسمي.
- 4- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
- 5- الموقع الإلكتروني ومنصة الخدمات الإلكترونية.
- 6- خدمة طلب المساعدة والدعم الفني.
- 7- منصة التطوع الوطني والمبادرات المجتمعية.

الأدوات المساندة لموظف علاقات المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمة المستفيدين.
- نظام إدارة العلاقات الرقمية (CRM) إن وجد.
- التقارير الدورية الخاصة برضا المستفيدين وجودة الخدمة.

آلية التعامل مع المستفيدين

- 1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام وتقديم المعلومات اللازمة.
- 2- التأكد من صحة البيانات المقدمة ومطابقتها للمستندات الرسمية.
- 3- توضيح أي غموض في الإجراءات وتحويل المستفيد للمسؤول المختص عند الحاجة.
- 4- استكمال الإجراءات وتقديم الخدمة المطلوبة وفق الأنظمة المعتمدة.
- 5- متابعة حالة الطلب وإشعار المستفيد بنتائج الخدمة.

التحقق من أهلية المستفيدين

- 1- المستفيدون من البرامج التدريبية أو التأهيلية**
 - مطابقة المؤهل الأكاديمي والخبرات لمتطلبات البرنامج.
 - التأكد من جدية المتقدم وارتباطه بأهداف البرنامج.
 - الالتزام بالمعايير المحددة لكل برنامج.
- 2- المستفيدون من برامج التطوع**
 - التسجيل عبر المنصات الرسمية المعتمدة.
 - توافق مهارات المتطوع مع متطلبات الفرصة التطوعية.
 - الالتزام بمدونة السلوك التطوعي الخاصة بجمعية آمن.

التحقق من أهلية المستفيدين

3- المستفيدون من البرامج المجتمعية (الأسر، الأيتام، ذوو الإعاقة، الفئات المتضررة)

- الشراكة مع الجهات الرسمية أو الجمعيات ذات الصلة للتحقق من الحالة.
- وضع آلية تحقق خاصة للفئات التي لا توجد لها جهة راعية.

4- المستفيدون من الفعاليات والمؤتمرات واللقاءات

- التأكد من ملاءمة الفعالية للفئة المستهدفة.
- ضمان وصول الدعوات والمعلومات بشكل واضح ومنصف.

قياس رضا المستفيدين

تعتمد جمعية آمن منهجية دورية لقياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة عبر استبيانات إلكترونية ومقابلات ميدانية، وتحليل البيانات الناتجة لتحديد فرص التحسين والتطوير.

المراجعة الدورية والتطوير

تُراجع هذه السياسة سنويًا من قبل إدارة الجودة والتطوير المؤسسي في الجمعية، ويُحدَّث محتواها وفق المستجدات والاحتياجات لضمان استمرار ملاءمتها للأهداف الاستراتيجية لجمعية آمن.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس إدارة جمعية آمن لإدارة الأزمات والمخاطر في جلسته الثالثة لعام 2025م، المنعقدة بتاريخ 20 / 10 / 2025م