



جمعية كفى للتوعية
بأضرار التدخين والمخدرات
بمنطقة مكة المكرمة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ٢٧٠

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية للتوعية بأضرار التدخين والمخدرات
(كفى)

جدول المحتويات

3.....	الهدف العام:
4.....	الأهداف التفصيلية :-
5.....	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
5.....	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
6.....	آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:
6.....	أنواع المستفيدين:
6.....	خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:
6.....	أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:
7.....	اعتماد مجلس الإدارة:

تمهيد:

تضع جمعية كفى للتوعية بأضرار التدخين والمخدرات بمنطقة مكة المكرمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز 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 من كافة الشرائح 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.

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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها 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- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب المساعدة.
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- . اللائحة الأساسية للجمعية
- . دليل خدمات البحث الاجتماعي
- . دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- . طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

- . استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- . التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- . التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

. تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها ، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

أنواع المستفيدين:

- مستفيدين العيادات الطبية
- مستفيدي المعارض التوعوية والتثقيفية
- مستفيدي مراكز الرعاية والتأهيل

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

أولاً: بالنسبة لمستفيدي برامج التوعية والتثقيف والمعارض الثابتة ، يتم التقديم عبر طرق التواصل المتنوعة لكل فرع ويتم طلب البرنامج ، ونوع الخدمة المطلوب ، ثم تتم إحالة الطلب إلى الإدارة المختصة للنظر فيه ومدى إمكانية المشاركة والرد على الجهة بعد ذلك

ثانياً: بالنسبة لمستفيدي العيادة الطبية فيتم تقديم الخدمة لهم بناء على البروتوكول العلاجي المتبع في التشخيص الطبي لدى طبيب العيادة ، وتصنيف المستفيد بناء على معيار الاعتمادية على النيكوتين ثم تقديم الخطة العلاجية المناسبة

ثالثاً: بالنسبة لمستفيدي مراكز الرعاية والتأهيل فيتم استقبال المستفيدين وتصنيفهم وعمل الفحوصات اللازمة لهم وذلك وفق الإجراءات والبروتوكول المتبع في المراكز

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

- تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:
- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
 - منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة بجمعية كفى في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (3) المنعقدة بتاريخ 03/10/2023م