

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة: تحرص جمعية البحث والإنقاذ إنجاد على تقديم خدماتها للمستفيدين بكفاءة واحترافية، وفق أعلى المعايير الإنسانية والمهنية. تهدف هذه السياسة إلى تحديد الأطر العامة لتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن تحقيق الاستجابة الفعالة لاحتياجاتهم وتعزيز الشفافية والمساءلة.

أهداف السياسة:

- تعزيز ثقة المستفيدين بخدمات الجمعية وضمان تقديم الدعم المناسب لهم.
- توضيح حقوق وواجبات المستفيدين عند تلقي الخدمات.
- تحديد معايير التعامل مع المستفيدين لضمان الاحترام والمساواة.
- وضع آليات للتواصل والاستفسار والشكاوى.
- تعزيز مبادئ الحيادية والشفافية في تقديم الخدمات.

تعريف المستفيدين: المستفيدون هم الأفراد أو المجموعات الذين يتلقون خدمات البحث والإنقاذ من الجمعية سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر.

حقوق المستفيدين:

١. الحصول على خدمات البحث والإنقاذ بشكل عادل ومنصف دون تمييز.
٢. تلقي المساعدة وفق أفضل المعايير المهنية والإنسانية.
٣. التمتع بالخصوصية وسرية المعلومات المتعلقة بهم.
٤. تقديم الشكاوى أو المقترحات بخصوص الخدمات التي يتلقونها.
٥. الحصول على معلومات واضحة حول الخدمات المتاحة وآليات طلبها.

واجبات المستفيدين:

١. تقديم المعلومات الصحيحة والكاملة عند طلب الخدمة.
٢. الالتزام بتوجيهات فرق البحث والإنقاذ أثناء عمليات الإنقاذ.
٣. احترام موظفي ومتطوعي الجمعية والتعاون معهم.
٤. عدم إساءة استخدام الخدمات المقدمة من الجمعية.

معايير تقديم الخدمة:

✓ الالتزام بالاستجابة السريعة عند تلقي بلاغات الطوارئ.

- ✓ توفير الدعم النفسي والمعنوي للمستفيدين وفق الحاجة.
- ✓ التعامل مع المستفيدين بكرامة واحترام.
- ✓ استخدام أحدث التقنيات والمعدات لضمان عمليات إنقاذ فعالة وأمنة.

آليات التواصل مع المستفيدين:

- ✓ توفير قنوات تواصل متعددة (الهاتف، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني).
- ✓ تخصيص فرق مختصة لاستقبال استفسارات وشكاوى المستفيدين.
- ✓ الاستجابة الفورية للحالات الطارئة.
- ✓ تقديم تقارير دورية حول نشاطات الجمعية وخدماتها لضمان الشفافية.

آليات التعامل مع الشكاوى والمقترحات:

١. إنشاء نظام لاستقبال ومعالجة الشكاوى بسرية وحيادية.
٢. تحديد مدة زمنية واضحة للرد على الشكاوى.
٣. توفير خط ساخن للحالات الطارئة والملاحظات العاجلة.
٤. إشراك المستفيدين في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم.

السرية وحماية البيانات:

- تلتزم الجمعية بحماية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا في نطاق تقديم الخدمات المطلوبة.
- عدم مشاركة معلومات المستفيدين مع أي جهة خارجية دون موافقتهم، إلا إذا كان ذلك مطلوبًا قانونيًا.

