



# ارتقاء

جمعية ارتقاء لذوي الاحتياجات الخاصة  
Ertiqaa Association for special needs



# من نحن؟

جمعية ارتقاء لذوي الاحتياجات الخاصة  
جمعية خيرية أهلية غير ربحية ويتبعها رقم 1172 نطاق عملها منطقة مكة المكرمة متخصصة بتقديم الرعاية الشاملة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم عبر برامج ومبادرات خيرية وتنموية مستدامة، ورفع كفاءة الفئات المستفيدة، ونقلهم من الرعوية إلى التمكين

## اللواحة والسياسات

**سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين**

## تمهيد

تضع جمعية ارتقاء لذوي الاحتياجات الخاصة 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 وتأثيرات التقصير في الأداء، 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 وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد.

### ✓ الهدف العام:

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمة متميزة للمستهدفين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون حاجة 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 في خدمة المستفيد .

1

01/03/2023	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تسوّلـات المستفيدين واستفساراتـهم من خلال عدة قنوات
- الحرص على تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرـاً لظروفـه وسرعة إنجازـه.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدمـ الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعيـة من خلال تبنيـ أفضلـ المعايـير

**✓ الممارسـات في تقديمـ الخـدـمة للمـسـتـفـيدـ وـذـكـ منـ خـالـلـ:**

- تصحيحـ المـفـاهـيمـ السـائـدةـ لـدىـ المـسـتـفـيدـ عـنـ الـخـدـمـاتـ المـقـدـمـةـ فـيـ الـجـمـعـيـةـ.
- تـكـوـينـ انـطـبـاعـاتـ وـقـنـاعـاتـ إـيجـابـيـةـ جـديـدةـ نـحـوـ الـجـمـعـيـةـ وـماـ تـقـدـمـ منـ خـدـمـاتـ.
- نـشـرـ ثـقـافـةـ تـقـيـيمـ الـخـدـمـةـ لـدىـ المـسـتـفـيدـ وـالتـشـجـيعـ عـلـىـ ذـلـكـ وـالتـأـكـدـ عـلـىـ أـنـ تـقـيـيمـ جـودـةـ الـخـدـمـةـ حـقـ منـ حـقـوقـ الـمـسـتـفـيدـ حـيـثـ إـنـهـ أـدـاـةـ لـلتـقـوـيمـ وـالتـطـوـيرـ لـلـعـقـابـ وـالتـشـهـيرـ.
- نـشـرـ ثـقـافـةـ جـودـةـ الـخـدـمـةـ بـيـنـ جـمـيـعـ الـأـقـسـامـ الـتـيـ تـقـدـمـ خـدـمـاتـهـ لـلـمـسـتـفـيدـيـنـ الدـاخـليـ وـالـخـارـجيـ.
- اـبـتكـارـ مـفـاهـيمـ وـتـقـنيـاتـ إـدـارـيـةـ لـلـارـتـقـاءـ بـمـسـتـوىـ وـنـوـعـيـةـ الـخـدـمـاتـ المـقـدـمـةـ لـلـمـسـتـفـيدـ وـمـحاـولـةـ الـقـضـاءـ عـلـىـ مـعـوـقـاتـ تـقـدـيمـ خـدـمـاتـ ذـاتـ جـودـةـ عـالـيـةـ وـذـكـ منـ خـالـلـ التـطـوـيرـ وـالتـحـسـينـ الـمـسـتـمرـ لـلـخـدـمـاتـ المـقـدـمـةـ لـلـمـسـتـفـيدـ منـ خـالـلـ تـلـمـسـ اـرـاءـ الـمـسـتـفـيدـيـنـ.

01/03/2023	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

✓ **القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:**

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات
- خدمة التطوع
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الموقع الالكتروني

✓ **الأدوات المتاحة لموظف علاقة المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب مستفيد جديد

✓ **ويتم العامل مع المستفيد على مختلف المستويات لأنها معاملته بالشكل التالي:**

- استقبال الزوار بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الزائر الوقت الكافي
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة

01/03/2023	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

## اعتماد أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الوظيفة بالمجلس	التوقيع
د. عبد العزيز بن شوق السلمي	(رئيس مجلس الإدارة)	
د. يحيى بن ضيف الله الشهري	(نائب رئيس مجلس الإدارة)	
د. عيسى بن ربيع العضابي	(عضو مجلس الإدارة)	
د. سامي عبد الله الحربي	(عضو مجلس الإدارة)	
د. عبد الرحمن بن أحمد البليهي	(عضو مجلس الإدارة)	
د. مريم فيصل النعيم	(عضو مجلس الإدارة)	
د. صالح عبدالرحمن العلياني	(عضو مجلس الإدارة)	

## اطلاع موظفين الجمعية

إيمان عمار سالم بن محفوظ	المدير التنفيذي	
عبدالعزيز حمزة الغامدي	المحاسب	

الختم

