



اللوائح 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 وتبعات 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

✓ الهدف العام:

تهدف هذه السياسة إلى 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 حاحه 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 .

01/03/2023	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- الحرص على تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظًا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

✓ الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك من خلال:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي .
- 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 .

01/03/2023	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

✓ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

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

✓ 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 لإنهاء 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			
م	الاسم	الوظيفة بالمجلس	التوقيع
1.	د. عبد العزيز بن شوق السلمي	(رئيس مجلس الإدارة)	
2.	د. يحيى بن ضيف الله الشهري	(نائب رئيس مجلس الإدارة)	
3.	د. عيسى بن ربيع العضابي	(عضو مجلس الإدارة)	
4.	د. سامي عبد الله الحربي	(عضو مجلس الإدارة)	
5.	د. عبد الرحمن بن أحمد البليهي	(عضو مجلس الإدارة)	
6.	د. مريم فيصل النعيم	(عضو مجلس الإدارة)	
7.	د. صالح عبدالرحمن العلياني	(عضو مجلس الإدارة)	
اطلاع موظفين الجمعية			
1	إيمان عمار سالم بن محفوظ	المدير التنفيذي	
2	عبدالعزیز حمزة الغامدي	المحاسب	
الختم			