



## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيد من خدمات الجمعية



|              |      |               |
|--------------|------|---------------|
| Issuing Date | 2019 | تاريخ الاصدار |
| Issuing No   | 1    | رقم الاصدار   |

## التمهيد:

تضع جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية - تأهيل ، 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 ، وجود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية تأهيل على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بكل يكفل حقوق المستفيدين.

## الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح واتقان 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 من خدمات 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 المستفيد واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
  - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه وحفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
  - التركيز على ثقة وانتماء المستفيد بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمات للمستفيد وذلك عن طريق الأساليب التالية:
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
  2. تكون انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
  3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد من تقييم جودة الخدمة بأعتمادها حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداءه للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
  4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي والخارجي.
  5. 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 تلمس آراء المستفيدين.

|              |      |               |
|--------------|------|---------------|
| Issuing Date | 2019 | تاريخ الاصدار |
| Issuing No   | 1    | رقم الاصدار   |

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1 . المقابلة
- 2 . الاتصالات الهاتفية
- 3 . وسائل التواصل الاجتماعي
- 4 . الموقع الإلكتروني للجمعية
- 5 . الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية

## طرق التعامل مع المستفيد في مختلف المستويات الوظيفية لإنهاء معاملاته:

يكون استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاءه الوقت الكافي لإتاحة الإجابة على أسئلته بكل شفافية وانصاف ويكون جميع العاملين والعاملات بالجمعية من لهم علاقة مباشرة او غير مباشرة في خدمه المستفيد ملزمين في استقبال وتوجيه المستفيد والأخذ بيده بما يعكس النظرة الإيجابية والسمعة الحسنة تجاه العاملين والعاملات بالجمعية في خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم.

■ تطبق السياسة على كافة الفئات الوظيفية العاملة بالجمعية من الجنسين اعتباراً من اعتمادها.

### اعتماد

|                        |         |                   |         |
|------------------------|---------|-------------------|---------|
| عبدالله بن يحيى السليم | الاسم   | فهد بن علي الوهبي | الاسم   |
| رئيس مجلس الإدارة      | الصفة   | أمين عام الجمعية  | الصفة   |
|                        | التوقيع |                   | التوقيع |

|              |      |               |
|--------------|------|---------------|
| Issuing Date | 2019 | تاريخ الاصدار |
| Issuing No   | 1    | رقم الاصدار   |