



سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين
وتقديم الخدمات لهم
جمعية أصدقاء ذوي الإعاقة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الادارة رقم (١٠) المنعقد بتاريخ ١٠ / ١٠ / ٢٠٢٢م

مقدمة

تضع جمعية أصدقاء ذوي الإعاقة 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 النقص 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 جمعية أصدقاء ذوي الإعاقة على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم.

النطاق

تحدد هذه السياسة العلاقة مع المستفيدين وهم الأشخاص ذوي الإعاقة وذويهم

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

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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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 والرقى بالخدمات المقدمة
- 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللانحة الأساسية للجمعية
- لانحة البحث الاجتماعي
- اجراءات قبول المستفيدين
- طلب دعم مستفيد

المتطلبات المطلوبة لتسجيل المستفيدين بالجمعية:

- يتم تعبئة استمارة لدراسة الحالة واستكمال الأوراق المطلوبة مثل:
- التقرير الطبي ونسبة اختبار الذكاء (على أن تكون ٥٠٪ فأقل)
- مشهد إعاقة
- بطاقة العائلة
- تعريف الراتب للأب أو من يعول الحالة
- عقد الإيجار إن وجد
- اثبات المديونية إن وجد
- التسجيل بالجمعية عن طريق مقابلة إدارة البحث الاجتماعي للحالة والتأكد من انطباق الشروط

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب 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 شهر
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة

استمارة تسجيل مستفيد

البيانات الشخصية

	الاسم رباعياً
	العمر
	رقم الهوية
<input type="checkbox"/> سعودي <input type="checkbox"/> غير سعودي	الجنسية
<input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> ذكر	الجنس
<input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> أرمل <input type="checkbox"/> مطلق	الحالة الاجتماعية
	المؤهل العلمي
	نوع الإعاقة

بيانات التواصل

رقم الجوال	•								
البريد الإلكتروني									

نوع الرعاية/ الدعم الذي ترغبه من الجمعية (يمكن اختيار أكثر من نوع):

دعم مادي	دعم عيني
تنمية مهارات	خدمات مساندة
إرشاد أسري	دورات تدريبية
دعم نفسي	دعم اجتماعي