



# عطاء

جمعية عطاء المكية  
للأشخاص ذوي الإعاقة

جمعية عطاء المكية للأشخاص ذوي الإعاقة  
Ataa Almakkih For people with disabilities

## سياسة

## تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# فهرس

## ساسة تنظيم العلاقة مع المسفدس

4	تمهس
4	النطاق
4	الأهاف التفصسلس
6	القنوات المسخدمة للتواصل مع المسفدس
6	الأهاف المساحة لموظف علسااا المسفدس للتواصل مع المسفدس
8	اعتماد مجلس الإدارة

## تمهيد

تضع **جمعية عطاء المكية للأشخاص ذوي الإعاقة** سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين , بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد . وترتكز 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.

## النطاق

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 الحاجة إلى طلب المستفيد .

## الأهداف التفصيلية

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

6. 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 أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

- 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

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. الوصول للمستفيد عن طريق الزيارة الميدانية .

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
4. طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

بالشكل التالي :-

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة عنه جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلمه الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلمه الموظف إحالته لإدارة البحث الاجتماعي للإجابة عنه تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد علمه صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لإدارة البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه ..
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.



# عطاء

جمعية عطاء المكية  
للأشخاص ذوي الإعاقة

جمعية عطاء المكية للأشخاص ذوي الإعاقة  
Ataa Almakkih For people with disabilities

**تم الإعتماد من قبل مجلس إدارة الجمعية  
لسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين**

ففي اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥ - ٢٤) المنعقد  
بتاريخ ١٤/٠٣/١٤٤٦ هـ الموافق ١٧/٠٩/٢٠٢٤ م



# عطاء

جمعية عطاء المكية  
للأشخاص ذوي الإعاقة

جمعية عطاء المكية للأشخاص ذوي الإعاقة  
Ataa Almakkiyah For people with disabilities



مكة المكرمة - بطحاء قريش - شارع عتاب بن أسيد - مركز البطحاء التجاري ٣٩٤٩-٠٥٥٣ - ataa.almkiha@gmail.com

ataaalmakki ataaalmakki Ataa Almakki info@ataaalmakki.org.sa www.ataaalmakki.org.sa