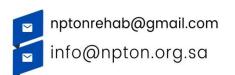


# سياسة تنظيم التعامل مع المستفيدين المستفيدين لجمعية نبتون للتأهيل الطبى





### اعتماد مجلس الإدارة

# تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) بتاريخ (٢٠ /٥٠ /٢٠ م)

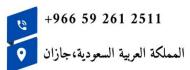
التوقيع	المنصب	رقم الهوية	الاسم	اللقب	#
Than	رئيس مجلس الإدارة	1.4897.0.7	غازي إبراهيم عثمان حكمي	الاخصائي	•
	نائب رئيس مجلس الإدارة	1.7707.010	محمد محمود موسى الأمير	الاخصائي	۲
Jan San San San San San San San San San S	عضو مجلس الإدارة	11.9882777	منى احمد علي ال عيسى	الاخصائي	٣
	عضو مجلس الإدارة	11.9885775	منال احمد علي ال عيسى	الاخصائي	£
in finfing	عضو مجلس الإدارة	1.971.1700	احمد محمد علي العامري	الاخصائي	٥

### وعلى هذا جرى التوقيع والله الموفق

الختم





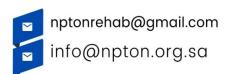






	المحتويات تمهيد:
٣	تمهيد:
	الهدف العام:
	الأهداف التفصيلية:
	ر مهدري المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
	-
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
٦	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانهاء معاملاته بالشكل التال: -

### تمهيد:



# NPTON

تضع جمعية نيتون للتأهيل الطبي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها معتنى المتعلق المستفيدة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها والمتعلق المستفيدة وكافة هن المعلق المستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هن المعلق التهيل التهيل

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل علها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

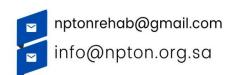
### الهدف العام: -

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، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة 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 الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
  - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.





# NPTON

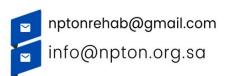
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستطافة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستطافة الخدمة بين جميع الأقسام التهدين التأهيل الطبي (5235) الخارجي.
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

- ١ المقابلة.
- ٢-الاتصالات الهاتفية.
- ٣-وسائل التواصل الاجتماعي.
  - ٤-الخطابات.
  - ٥-خدمات طلب المساعدة.
    - ٦-خدمة التطوع.
- ٧-الموقع الالكتروني للجمعية.
  - ٨-مناديب المكاتب الفرعية.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
  - طلب دعم مستفید



## NPTON

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائية لمرتف الطبية (5235) الكافي.
  - التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
  - في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.
  - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب 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 أسبوعين.
    - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
      - تقديم الخدمة اللازمة.

