

# NPTON

NPTon Rehabilitation Association  
PHYSICAL THERAPY AND MORE  
لبي (5235)

## سياسة تنظيم التعامل مع المستفيدين لجمعية نبتون للتأهيل الطبي

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤)  
بتاريخ (٢٠/٠٥/٢٠٢٣ م)

#	اللقب	الاسم	رقم الهوية	المنصب	التوقيع
١	الاخصائي	غازي إبراهيم عثمان حكمي	١٠٨٤٩٧٠٥٠٦	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الاخصائي	محمد محمود موسى الأمير	١٠٣٦٥٣٠٥١٥	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	الاخصائي	منى احمد علي ال عيسى	١١٠٩٣٣٤٢٦٦	عضو مجلس الإدارة	
٤	الاخصائي	منال احمد علي ال عيسى	١١٠٩٣٣٤٢٧٤	عضو مجلس الإدارة	
٥	الاخصائي	احمد محمد علي العامري	١٠٩٢٨٠١٢٥٥	عضو مجلس الإدارة	

وعلى هذا جرى التوقيع والله الموفق

الختم



التوقيع:

غازي إبراهيم عثمان حكمي



# NPTON

NPTon Rehabilitation Association  
PHYSICAL THERAPY AND MORE  
جمعية نبتون للتأهيل الطبي (5235)

## المحتويات

- ٣ ..... تمهيد:
- ٤ ..... الهدف العام: -
- ٤ ..... الأهداف التفصيلية: -
- ٥ ..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -
- ٥ ..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
- ٦ ..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي: -

## تمهيد:

+966 59 261 2511  
المملكة العربية السعودية، جازان

nptonrehab@gmail.com  
info@npton.org.sa

# NPTON

NPTon Rehabilitation Association  
PHYSICAL THERAPY AND MORE

تضع جمعية نبتون للتأهيل الطبي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع جميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف والتأهيل الطبي (5235) أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أداءها 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:-

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 وانتفاء 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

NPTon Rehabilitation Association  
PHYSICAL THERAPY AND MORE  
جمعية نبتون للتأهيل الطبي (5235)

• نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستهفيين الخارجيين.

• ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستهفيين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستهفيين من خلال تلمس آراء 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 الإلكتروني للجمعية.
- ٨-مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستهفيين
- طلب دعم مستفيد

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعدادية الترتيب التام في الوقت الطبي (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 وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب 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.