إمكان

جمعية الإعاقة السمعية النسائية بجدة

ترخيص رقم 2153

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدات وتقديم الخدمات

لجمعية الإعاقة السمعية النسائية بجدة – إمكان

٢٠٢٥م –١٤٤٦هـ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدات وتقديم الخدمات

لجمعية الإعاقة السمعية النسائية بجدة - إمكان

المقدمة :

- تضع جمعية الإعاقة السمعية النسائية بجدة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدات بما يضمن حقوق الطرفين .
- تركز الجمعية في صيغة العلاقة مع مستفيداتها وتضع لها الأولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها لتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدة .

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدات بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة المتطلبات والمقترحات والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق اهداف الجمعية .

الأهداف التفصيلية :

١) تقدير حاجة المستفيدات في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشق ة.
٢) تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدات من خلال عدة قنوات.
٣) التركيز على عملية قياس رضا المستفيدات كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقييم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
٤) زيادة ثقة وانتماء المستفيدات بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

ممارسات تقديم الخدمة للمستفيدات :

١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدات عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢) تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٣) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدات والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيدات حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدات ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدات من خلال تلمس آراء المستفيدات .

قنوات التواصل مع المستفيدات:

١) المقابلة .
٢) الاتصالات المرئية .
٣) وسائل التواصل الاجتماعي .
٤) الرسائل الالكترونية والرسائل النصية .

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢٠٢٥/٢) في دورته(الاولى) هذه السياسة بتاريخ: ٠٥ / ٠٣ /٢٠٢٥ م .