

المعلومات الموثقة

جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة  
Liajlehum Association for Disability  
الرياض - رقم التسجيل ( ١٠٥٣ )  
تحت إشراف وزارة العمل و التنمية الإجتماعية



إجراءات العمل والوثائق ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة منهم ٢٠٢٥ م	مسمى الوثيقة
٢٠٢٥/٧/١٣	التاريخ

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

### وجمع التغذية الراجعة منهم

م ٢٠٢٥

أجلهم - ٠١٠١٠ - ج٢-ن٧	الرمز	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة منهم ٢٠٢٥ م	اسم الوثيقة
صفحة ١ من ٥	يتم تعبئة وتحديث الوثيقة بغرض الاستخدام تم اعتمادها بناء على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٧ عام ٢٠٢٥	٢٠٢٥/٧/١٣	التاريخ
		(١)	رقم الإصدار

المعلومات الموثقة	 <p>جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة Liajlehum Association for Disability الرياض - رقم التسجيل ( ١٠٥٣ ) تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الإجتماعية</p>
إجراءات العمل والوثائق ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز	

## اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

يتم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من قبل الإدارة التنفيذية بالجمعية ورئيس مجلس الإدارة وفقا للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة.

حيث تم وضع هذه السياسة لتقديم 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.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافة، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها 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. وترتكز جمعية لأجلهم 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.

### الأهداف التفصيلية :

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة لزيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة منهم ٢٠٢٥ م	الرمز	الأجلهم - ٠١٠١٠ - ج٢-ن٧
رقم الإصدار	(١)	التاريخ	٢٠٢٥/٧/١٣
صفحة ٢ من ٥	يتم تعبئة وتحديث الوثيقة بغرض الاستخدام	تم اعتمادها بناء على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٧	عام ٢٠٢٥

## مثال لكيفية جمع المعلومات والتغذية الراجعة من المستفيدين

## استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية

انطلاقاً من حرص اللجنة الاجتماعية بجمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة على استطلاع مرئيات المستفيدين من الجمعية وتقييمهم لخدماتها لمبدأ المشاركة في الهدف، نأمل تكريماً للإجابة على بنود الاستبانة التالية والتي تهدف إلى التعرف على رأيكم المتميز في الخدمات التي تقدمها، وهو رأي له أهميته وتقديره ويساهم في تطوير وجودة العمل واختيار الأفضل، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض التطوير والتقييم لخدمات أفضل - بمشيئة الله تعالى - لنتمكن من الاستفادة منها في التخطيط مستقبلاً.

جميع البيانات سوف تعامل بسرية لحفظ حقوق بيانات المستفيد

مقدرين وشاكرين لكم حسن تجاوبكم.

حسب الرغبة						
الاسم:						
البريد الإلكتروني:						
رقم الجوال:						
م	المعيار	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	ضعيف
١	مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل عام.					
٢	سهولة وسرعة الوصول للخدمات التي تقدمها الجمعية.					
٣	تسعى الجمعية للحفاظ على عنصر الكفاءة المهنية.					
٤	تسعى الجمعية لتحقيق الجودة والتنوع في كافة الخدمات والأنشطة المقدمة.					

اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة منهم ٢٠٢٥ م	الرمز	الأجلهم - ٠١٠١٠ - ج٢-ن٧
رقم الإصدار	(١)	التاريخ	٢٠٢٥/٧/١٣
رقم الإصدار	٢٠٢٥ م	يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بغرض الاستخدام	صفحة ٣ من ٥
		تم اعتمادها بناء على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٧	
		عام ٢٠٢٥	

٥	سرعة تجاوب الجمعية لطلبات المستفيدين.				
٦	الاجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة.				
٧	تحرص الجمعية على تعزيز التواصل بين منسوبيها والمستفيدين.				
٨	ملاحظات و اقتراحات وشكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع.				
٩	الجمعية تمنح الخدمات والمميزات لكافة فئات ذوي الإعاقة.				
١٠	خدمات الجمعية تتوافق مع أهدافها.				
١١	المدة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية للمستفيدين مناسبة.				
١٢	تحرص الجمعية على تعزيز وسائل التواصل الاجتماعي لنشر برامجها وفعاليتها إعلامياً.				
١٣	خدمات الجمعية متنوعة ومتعددة وفقاً للتغيرات التقنية الحديثة.				
١٤	تهتم الجمعية بجودة البرامج التدريبية والتقنية الخاصة بالمستفيدين.				
١٥	الأنشطة الرياضية والترفيهية التي تنفذها الجمعية مفيدة.				
١٦	فعاليات و أنشطة الجمعية الثقافية والاجتماعية مناسبة.				

البرامج التي تم الاستفادة منها:

برامج التوظيف   
 برامج التدريب   
 الاجهزة التعويضية والأدوات المساعدة   
 البرامج التعليمية والمنح الدراسية   
 غير ذلك

مقترحاتكم لتحسين الخدمات والبرامج:

اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية	الرمز	لأجلهم - ١٠١٠ - ج٢-ن٧
رقم الإصدار	(١)	التاريخ	٢٠٢٥/٧/١٣
صفحة ٤ من ٥	يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بغرض الاستخدام	تم اعتمادها بناء على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٧	عام ٢٠٢٥

المعلومات الموثقة

جمعية لأجلهم لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة  
Liajlehum Association for Disability  
الرياض - رقم التسجيل ( ١٠٥٣ )  
تحت إشراف وزارة العمل و التنمية الإجتماعية



إجراءات العمل والوثائق ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز

رسالة ترغبون تقديمها لإدارة الجمعية:

والله ولي التوفيق،،،

اسم الوثيقة		سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة منهم ٢٠٢٥ م			الرمز	لأجلهم - ٠١٠١٠ - ج-٢-ن٧
رقم الإصدار	(١)	التاريخ	٢٠٢٥/٧/١٣	يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بغرض الاستخدام تم اعتمادها بناء على محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٧ عام ٢٠٢٥	صفحة ٥ من ٥	