



جمعية إقرأ التعليمية
ترخيص رقم 1000618900

سياسة الجودة ورضا المستفيدين والشركاء والعاملين

لجمعية اقرأ التعليمية

٢٠٢٤ م



سياسة الجودة

تعنى الجمعية بتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية الالازمة لذوي الإعاقة وأسرهم على مستوى مناطق المملكة العربية السعودية، وعلى ضوء ذلك تتبني الجمعية فكراً رياضياً طموحاً لتحقيق أهدافها وتجوييد خدماتها وتقديمها بمهنية عالية وفقاً لأعلى مستويات الجودة حيث تلتزم بإدارة كافة عملياتها بكفاءة وفعالية من خلال تطبيق أفضل المعايير والممارسات في مجال التميز المؤسسي وإدارة الجودة وبما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية الأيزو (ISO 9001:2015)

ولتحقيق ذلك عملت الجمعية على تطوير سياسة الجودة بما يتناسب مع استراتيجيتها وخططها التشغيلية، مع الحرص على توفير هذه السياسة لجميع الموظفين وتوضيح مضمونها وغاياتها لضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية.

إذ تلتزم الجمعية بتحقيق أعلى معايير الرضا للمستفيدين والشركاء والعاملين من خلال:

١. التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بذوي الاعاقة، واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بجودة عالية.
٢. اعتماد منهجيات لإدارة البرامج والمشاريع ومنهجيات المراقبة والتحليل والتقييم لضمان فاعلية تنفيذها وتحقيقها للأهداف الموضوعة من أجلها.
٣. المراجعة الدورية الممنهجة لنظام إدارة الجودة في الجمعية، لضمان تحقيق أهداف النظام والتعامل مع الأمور المتعلقة بالجودة من خلال المراجعة والتدقيق الداخلي على مستويات متعددة.
٤. توفير بيئة العمل المناسبة وجميع الموارد الالازمة لتنفيذ الخدمات بحسب نظام الجودة.
٥. تأهيل وتدريب الموظفين بحسب ما تقتضيه سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية (المادة ٦)، وتعزيز ثقافة الجودة لديهم.
٦. تبني منهج التحسين والتطوير المستمر لنظم ومنهجيات العمل، من خلال قياس الأداء والاستطلاع الدوري للآراء المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.
٧. وضع آلية للتعامل مع المخاطر بحسب ما تقتضيه سياسة إدارة المخاطر.



رضي المستفيد

إجراءات قياس رضي المستفيد

١. تطوير نظام استطلاع وقياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، والعمل على تعزيز ارتياحهم ورفع مستوى رضاهم بشكل مستمر وتجويد الخدمات المقدمة لهم في جميع المجالات.
٢. مراجعة نتائج الاستطلاع بشكل دوري، وتحديد نقاط الخلل في حالات عدم الرضا.
٣. رفع الشكاوى للأقسام ذات العلاقة، لبحث آلية معالجة الخلل.

الشكاوى والبلاغات

حقوق وظلمات وتقديم الشكوى

١. للمستفيد الحق في تقديم النظم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقصاً لحقوقه أو تقصيرأً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها، وذلك خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة.
٢. على المستفيد تقديم طلب النظم أو الشكوى مشتمل على الآتي:
البيانات الشخصية للمستفيد (الاسم - رقم المستفيد - وسائل الاتصال وصلة قرابتهم).
 - وضع النظم والشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل، وتحديد الطلبات
 - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 - ذكر أسباب التظلم، وتحديد الضرر.
 - إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى - إن وجدت -.
٣. يجب على الجمعية وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديها (١٥) يوم من تاريخ تقديم الشكوى.



٤. يقدم التظلم أو الشكوى إلى أمين عام الجمعية أو الجهة التي حددها الأمين العام لاستقبال طلبات التظلم (لجنة خاصة).

٥. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.

٦. تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة، ويبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (رسالة نصية / رسالة إلكترونية / رسالة ورقية / اتصال هاتفي / تواصل شخصي)، ويكون الرد واضح وتفصيلي ولا يكتفي بعبارات مختصرة وغير محددة مثل عبارة (تم معالجة الشكوى).

٧. يجب على الجمعية حفظ الشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن ١٢ شهراً من تاريخ إغلاق الشكوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

١. الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال أو المقابلة:

- الاستماع لها بشكل جيد وانتباه واهتمام للمشتكي وعدم مقاطعته، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
- كتابة بيانات المشتكى الرئيسة مثل (الاسم - رقم الهاتف - البريد الإلكتروني - العنوان -)
- سؤال المستفيد الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة وأين حدثت ومتى وكيف، مع تدوين اجاباته.
- الرد على المشتكى بهدوء وأدب مهما كان أسلوبه، مع تكرار العناصر الرئيسة للمشكلة حتى يتتأكد من فهم المستمع للمشكلة.

٢. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وقناديق الشكاوى:

العمل على الرد الفوري حال وصول الشكوى بحد أقصى (٢٤ ساعة)، لإخطار المشتكى بالتعامل مع شكواه.

حل المشكلة

يتلخص إجراء حل المشكلة في نقطتين، وهما كالتالي:



١. البدء في حل المشكلة، من خلال:

- حديد سبب المشكلة (من الجمعية - ممثلة في أحد منسوبيها - / من المشتكي نفسه - شكوى غير مبررة - / سبب مشترك - بين أكثر من طرف كالجمعية والمشتكي -).
- إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق ومرضى للعميل.
- إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعترف فيها أنه هو المخطئ، ومن ثم يتم تجاوز الموضوع إن لم يترتب على الشكوى حقوقاً مادية ومعنوية.
- إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، مع إيضاح أنه شريك في الخطأ.

٢. محاولة إرضاء المشتكي شفهياً، من خلال:

- إبلاغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتبعة بشأن الشكاوى، مع عرض الحلول المقترحة عليه ومحاولة إرضاءه شفهياً.
- إذا لم يرض العميل، يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.
- إذا لم يرض العميل، يتم تقديم الاقتراح له بتحرير شكوى مكتوبة.

٣. متابعة الشكوى المكتوبة وإغلاقها، كالآتي:

- يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة خلفيات المشكلة وحقائقها، والموعد المتوقع للحصول على النتائج فيه.
- يتم تحديد الجهة المخطئة والجهة التي على حق بناء على خلفيات المشكلة وحقائقها، ومن ثم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها.
- يتم تدوين محضر إغلاق للشكوى المكتوبة وبعض من الشكاوى الشفهية بحسب الحاجة يوقع عليه الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.

٤. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.



جمعية إقرأ التعليمية
ترخيص رقم 1000618900

اعتماد مجلس الإدارة

بتاريخ ٦/٣/١٤٤٦هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ صدر قرار مجلس إدارة جمعية إقرأ التعليمية بمنطقة الرياض بإقرار واعتماد السياسة والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المعتمدة.

رئيس مجلس الإدارة

دكتور
ناصر بن علي الموهبي

