

الفصل الثالث عشر: سياسة الجودة

تُعنى الجمعية بتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية اللازمة لذوي اضطراب طيف التوحد وأسره على مستوى مناطق المملكة العربية السعودية، وعلى ضوء ذلك تتبنى الجمعية فكراً ريادياً طموحاً لتحقيق أهدافها وتحسين 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:

1. التعامل بمسؤولية عالية مع القضايا المتعلقة بالتوحد، واتخاذ ما يلزم لمعالجتها بجودة عالية.
2. اعتماد منهجيات لإدارة البرامج والمشاريع ومنهجيات المراقبة والتحليل والتقييم، لضمان فاعلية تنفيذها وتحقيقها للأهداف الموضوعية من أجلها.
3. المراجعة الدورية للمنهجة لنظام إدارة الجودة في الجمعية، لضمان تحقيق أهداف النظام والتعامل مع الأمور المتعلقة بالجودة من خلال المراجعة والتدقيق الداخلي على مستويات متعددة.
4. توفير بيئة العمل المناسبة وجميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمات بحسب نظام الجودة.
5. تأهيل وتدريب الموظفين بحسب ما تقتضيه سياسات وإجراءات قسم الموارد البشرية (المادة 6)، وتعزيز ثقافة الجودة لديهم.
6. تبني منهج التحسين والتطوير المستمر لنظم ومنهجيات العمل، من خلال قياس الأداء والاستطلاع الدوري لآراء المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.
7. وضع آلية للتعامل مع المخاطر بحسب ما تقتضيه سياسة إدارة المخاطر.

رضى المستفيد

إجراءات قياس رضى المستفيد

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

الشكاوى والبلاغات

حقوق وتظلمات وتقديم الشكاوى

1. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكاوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقوصاً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها، وذلك خلال مده لا تتجاوز ثلاثين (30) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ولا يقبل أي تظلم أو شكاوى بعد مضي هذه المدة.

2. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى، مشتمله على الآتي:
 - البيانات الشخصية للمستفيد (الاسم - رقم المستفيد - وسائل الاتصال وصلة قرابتهم).
 - موضوع التظلم والشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل، وتحديد الطلبات.
 - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 - ذكر أسباب التظلم، وتحديد الضرر.
 - إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى - إن وجدت.
3. يجب على الجمعية وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديها (15) أيام من تاريخ تقديم الشكوى.
4. يقدم التظلم أو الشكوى الى أمين عام الجمعية أو الجهة التي حددها الأمين العام لاستقبال طلبات التظلم (لجنة خاصة).
5. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.
6. 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).
7. يجب على الجمعية حفظ الشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن 12 شهرا من تاريخ إغلاق الشكوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

1. الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال أو المقابلة:
 - الاستماع لها بشكل جيد وبناتباه واهتمام للمشتكي وعدم مقاطعته، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
 - كتابة بيانات المشتكي الرئيسة مثل (الاسم - رقم الهاتف - البريد الإلكتروني - العنوان - ...).
 - سؤال المستفيد الأسئلة الأساسية حول ماهية المشكلة وأين حدثت ومتى وكيف، مع تدوين اجاباته.
 - الرد على المشتكي بهدوء وأدب مهما كان أسلوبه، مع تكرار العناصر الرئيسة للمشكلة حتى يتأكد من فهم المستمع للمشكلة.
2. الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى:
 - العمل على الرد الفوري حال وصول الشكوى بحد أقصى (24 ساعة)، لإخطار المشتكي بالتعامل مع شكاواه.

حل المشكلة

- يتلخص إجراء حل المشكلة في نقطتين، وهما كالآتي:
1. البدء في حل المشكلة، من خلال:
 - تحديد 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 ومرضي 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.
- 2. محاولة إرضاء المشتكي شفهيًا، من خلال:
 - إبلاغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوي وفق الإجراءات المتبعة بشأن الشكاوي، مع عرض الحلول المقترحة عليه ومحاولة إرضاءه شفهيًا.
 - إذا لم يرضَ العميل، يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكوى.
 - إذا لم يرضَ العميل، يتم تقديم الاقتراح له بحريير شكوى مكتوبة.
- 3. متابعة الشكوى المكتوبة وإغلاقها، كالآتي:
 - يتم إطلاع المشتكي باستمرار على آخر التطورات، ويوضح للعميل إذا كان سيتم مراجعة خلفيات المشكلة وحققها، والموعد المتوقع للحصول على النتائج فيه.
 - يتم تحديد الجهة المخطئة والجهة التي على حق بناءً على خلفيات المشكلة وحققها، ومن ثم إغلاق الشكوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل لها.
 - يتم تدوين محضر إغلاق للشكوى المكتوبة -وبعض من الشكاوي الشفهية بحسب الحاجة- يوقع عليه الأطراف ذات العلاقة بالشكوى.
- 4. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدوين الملاحظات بحرص فالشكوى يمكن تصعيدها.