

دليل إجراءات علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال

الرمز: إ ج 02

التاريخ: 12 مارس 2025

الإصدار: 01

صفحة: 1/1

إجراءات الاستقبال المباشر

لذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة

تضبط هذه الوثيقة إجراءات الاستقبال المباشر لذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة.

عند استقبال الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخصوصية أو محدودي الحركة، يجب اتباع إجراءات محددة

لضمان تقديم خدمة مريحة وفعالة لهم:

1. **التواصل بلطف واحترام:** تعامل مع الشخص بلطف واحترام، وتجنب أي تصرف قد يشعره بالإحراج أو الإهمال.

استمع باهتمام لاحتياجاته وقدم له الدعم اللازم،

2. **إعطاء الأولوية:** عند وصول الشخص من ذوي الاحتياجات الخصوصية أو محدودي الحركة، يجب إعطاؤه الأولوية

في الخدمة. قم بتوجيهه مباشرة إلى مقدمة الصف أو إفراجه بمكان انتظار خاص،

3. **تسهيل الإجراءات:** قم بتبسيط الإجراءات الإدارية قدر الإمكان لتجنب إرهاق الشخص وإذا كانت هناك وثائق أو

مستندات تستحق التوضيح لا تتردد في ذلك في حدود ما تسمح به التشريعات،

4. **مرافقة الشخص إلى المصلحة المعنية:** إذا كانت الخدمة المطلوبة تتطلب الانتقال إلى مكان آخر داخل المبنى، قم

بمرافقة الشخص من ذوي الاحتياجات الخصوصية إلى المصلحة المعنية. تأكد من أن المسار آمن وخالي من العوائق

(مثل السلالم أو الأبواب الضيقة)،

5. **تنقل العون إلى الشخص (إذا تعذر مرافقته):** في حال تعذر مرافقة الشخص، قم بدعوة الموظف المسؤول أو العون

المطلوب للحضور إليه وتأكد من أن الخدمة تُقدم له في مكان مريح وآمن،

6. **المتابعة بعد تقديم الخدمة:** بعد انتهاء الخدمة، تأكد من أن الشخص قد حصل على كل ما يحتاج إليه. إذا كان

الموضوع يتطلب متابعة إضافية، لا تتردد في ذلك وقم بالاتصال به لاحقاً وفق وسائل الاتصال الرسمية المتاحة.

باتباع هذه الإجراءات، يمكنك تقديم خدمة مميزة ومحترمة لذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي

الحركة، مما يساهم في تعزيز تجربتهم الإيجابية في تعاملاتهم مع هياكل الوزارة مركزياً وجهوياً.