

جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية بجدة ترخيص رقم ٣٠٣

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



إعداد/ جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية

بدول المحتويات مهيد	
بدول المحتويات	
٦	١
ُهدف العام	
لأهداف التفصيلية	۲
قنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	
لأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	٣
يتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	٣
عتماد مجلس الإدارة	٤

Page **1** of **4**

	1 age 2 01 4		
•/1	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الفيرية	
T.T./1./1V	تاريخ الإصدار		
الصفحة ١ من ٤	رقم الصفحة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	



تمهيد :-

تضع جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه, بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء, وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية 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.

الهدف العام:

تقديم 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.

الأهداف التفصيلية:-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
 - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
 - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفسار اتهم من خلال عدة قنوا ت
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي Page 2 of 4

•/1	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	يجار جدفس السندي ان
T+T+/1+/1Y	تاريخ الإصدار	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	Auditional desired by solid con
الصفحة ٢ من ٤	رقم الصفحة		

- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

1 - المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفر عية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دلیل سیاسة الدعم للمستفیدین
 - طلب دعم مستفید

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة, وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

Page 3 of 4

		rage 3 UI 4	
•/1	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	ينيء مدخس السخو الد
Y.Y./1./1Y	تاريخ الإصدار		The state of the s
الصفحة ٣ من ٤	رقم الصفحة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	دحت اشراف وزارة العمال والمعاهدة الرجماعية تصرح ولا العمال

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٩٩) هذه السياسة في

رئيس مجلس الإدارة

أ.د/عبدالرحمن الشيخ



Page 4 of 4

•/1	رقم النسخة	جمعية أصدقاء مرضى السكري الخيرية	يناء صدفسى المسكوي الن
T • T • / 1 • / 1 ¥	تاريخ الإصدار	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	Vez: Nikilo giệi lànd giững li Leadagh
الصفحة ٤ من ٤	رقم الصفحة		

