



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه في أولوية اهتماماتها وذلك لتحقيق ما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها ومتابعة 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 وتركز الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية وذلك من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## أولاً: - الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان 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.

## ثانياً: - 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 الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣ - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥ - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦ - 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 إنطباعات وقناعات إيجابية 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  
• ابتكار مفاهيم وتقنيات 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 آراء المستفيدين.

### ثالثاً: - القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١ - المقابلة.

٢ - الاتصالات الهاتفية.

٣ - وسائل التواصل الاجتماعي.

#### رابعاً: - سياسة تنظيم

العلاقة مع المستفيدين

٤ - الخطابات.

٥ - خدمة التطوع.

٦ - الموقع الإلكتروني للجمعية.

٧ - فروع الجمعية ومكاتبها.

### خامساً: - الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

١ - اللائحة الأساسية للجمعية.

٢ - دليل خدمات البحث الاجتماعي.

#### سادساً: - التعامل مع المستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

• استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.

• التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة مطابقة البيانات والتأكد منها من قبل الموظف المختص وقت التقديم.



الجمعية الخيرية للرعاية  
الصحية بمنطقة تبوك

• في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالتها للإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

• التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوع ومن ثم تقديم الخدمة المناسبة للعميل

اعتمدت من مجلس إدارة الجمعية في محضر الاجتماع رقم ( ٤٢/١ ) وتاريخ ١٣/١

١٤٤٢ هـ

رئيس مجلس الإدارة

أ.د/ ابراهيم بن عبدالله التدلوي

