

• النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.  
• أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



# جمعية شفاء

الجمعية الخيرية لرعاية  
المصابين بالأمراض المزمنة

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.  
أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### ١- السياسة:

- ١,١ تضع جمعية شفاء 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 التصدير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.
- ١,٢ تركز 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.

### ٢- الغرض:

- ٢,١ 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 .

### ٣- التطبيق:

- ٣,١ تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية.

### ٤- المجال:

- ٤,١ جمعية شفاء الخيرية لرعاية الامراض المزمنة .

### ٥- التعريفات:

- ٥,١ لا يوجد

### ٦- الخطوات:

- ٦,١ تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٦,٢ تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٦,٣ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٦,٤ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٦,٥ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- ٦,٦ 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 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 .



- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

- 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.

#### ٦,٧ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### ٦,٨ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

#### ٦,٩ يتم 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.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب 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 .



#### ٧- النماذج:

٧,١ لا يوجد

#### ٨- المراجع :

٨,١ معيار الامتثال والالتزام للجمعيات الاهلية.

#### ٩- المرفقات:

٩,١ لا يوجد

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### اعتماد مجلس الإدارة





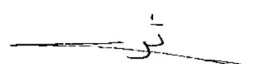

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسية في اجتماعه رقم (٢) في دورته (٤) بتاريخ ٢٠٢٣/٠٢/٢٧م وتلغى ما قبلها من سياسات



- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اعتماد مجلس الإدارة

التوقيع	المنصب	اسم العضو
	رئيس مجلس الإدارة	د/ خالد بن عبد الله طيب
	نائب رئيس مجلس الإدارة	أ/ علي بن أحمد مفتي
	المشرف المالي	د/ يوسف بن عبد الواحد خضري
	عضو مجلس الإدارة	أ.د/ محمد سعدو سعادة الجرف
	عضو مجلس الإدارة	أ/ ثريا بن زكريا بيلا
	عضو مجلس الإدارة	د/ وليد بن خالد طيب

