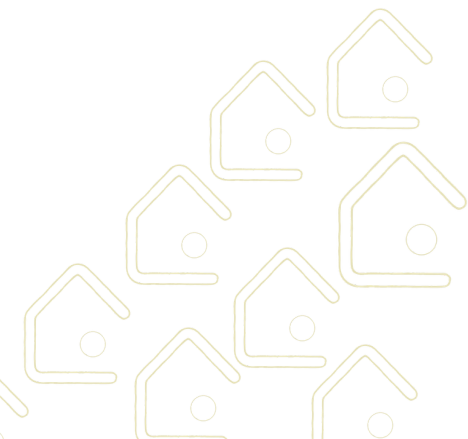




سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بيانات الوثيقة الأساسية

البيان	البند
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	اسم الوثيقة
2025/11/20 م	تاريخ المراجعة
2026/11/20 م	موعد المراجعة القادم
تم اعتمادها في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم [2] تاريخ 1445/12/07 هـ الموافق 2024/06/13 م	الاعتماد

الفهرس

المفحة	الموضوع
5	تمهيد
5	الهدف العام
5	الاهداف التفصلية
6	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
6	التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته



تمهيد:

تضع جمعية ذو النون للرعاية المحيية المنزلية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الاطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلفه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الاساسي 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 الاطراف 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 معاملتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الاهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الاهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الاساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - تمحيح 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 الاقسام 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 تلامس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة
2. الإتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية
8. مناديب المكاتب الفرعية.

الادوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1. اللائحة السياسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة 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 مسؤولية 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.

جمعية ذو النون للعناية الصحية المنزلية

تأسست في 2022 بترخيص 2335



ThunoonOrg
0553955808
Hom_hail@hotmail.com
www.thunoon.org.sa

لان الصحة حق .. والراحة عطاء



1180000 100060 80005535
SA0980000118608010005535