

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية السعودية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمنطقة الشرقية



بطاقة السياسة

الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بما يضمن تقديم الخدمات بكفاءة وعدالة وشفافية، وحفظ حقوق المستفيدين وواجباتهم، وتعزيز رضاهم، وتوفير آليات واضحة للتواصل واستقبال الطلبات والشكاوى والمقترحات ومعالجتها وفق الأنظمة واللوائح المعمدة.

نطاق السياسة:

تسري هذه السياسة على جميع الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، وتشمل جميع مراحل التعامل معهم ابتداءً من استقبال الطلبات، ودراسة الاستحقاق، وتقديم الخدمة، وحتى متابعة مستوى رضا المستفيدين واستقبال الشكاوى والملاحظات.

المعنيون:

المعنيون بهذه السياسة هم مجلس الإدارة و الإدارة التنفيذية وجميع منسوبي الجمعية والمتطوعين والمتعاونين ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتقديم الخدمات للمستفيدين. و المستفيدون من خدمات وبرامج الجمعية.

تاريخ الاعتماد
2025/09/11

جهة الاعتماد
مجلس الإدارة

رقم النسخة
الثانية



المحتوى

العنوان	رقم الصفحة
التمهيد	4
الهدف العام	4
الأهداف التفصيلية	4
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين	5
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين	5



الفصل الأول: التمهيد

تضع الجمعية السعودية لرعاية مرضى السرطان بالمنطقة الشرقية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدرة الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات 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 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.

الفصل الثاني: الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة مطالباتهم 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.

الفصل الثالث: 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 واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز 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
 - 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



الفصل الرابع : القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.

الفصل الخامس : الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
 - دليل خدمات البحث الاجتماعي
 - دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 - طلب دعم مستفيد
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 طال ب 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة .



اعتماد المجلس :

الاسم	المنصب في الجمعية	التوقيع
أ/ مي بنت عبدالعزيز الجبر	رئيس مجلس الإدارة	
د/ عبدالله بن راشد الخالدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
د/ أمل بنت عبدالله العديني	عضو مجلس الإدارة	
أ/ سارة بنت عصام المهيدب	عضو مجلس الإدارة	
د/ عادل بن عبدالعزيز الحمام	عضو مجلس الإدارة	
أ/ عبدالرحمن بن صالح العطيشان	عضو مجلس الإدارة	
أ/ محمد بن عبدالوهاب الزامل	عضو مجلس الإدارة	



شكرًا لكم

