

الرقم: .....

التاريخ: .....

المشروعات: .....

رؤية  
VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية  
جمعية غيث  
لهنسوي مدينة الملك فهد الطبية  
رقم السجل ١٦٨٤

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية غيث لهنسوي  
مدينة الملك فهد

الرقم: .....

التاريخ: .....

المشروعات: .....



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة:

تضع جمعية منسوبي مدينة الملك فهد الطبية (غيث) 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 الداء 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 واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات 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.

## 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 الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
الهشوات: .....



## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.
8. قياس رضا المستفيدين بعد تقديم الخدمة مباشرة، من خلال (استبيان رضا المستفيدين، المرفق) والذي يرسل للمستفيدين، بإشراف اللجنة التنفيذية، للرفع من جودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين.

## المراجع:

تم اعتماد السياسة من قبل مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (رقم 17) في دورته (الأولى) بتاريخ 2024/11/03، الموافق 1446/05/01، وتحل هذه السياسة محل السياسة الموضوعة سابقاً.

## المصادقة على السياسة:

#	اسم العضو	المنصب
توصية	مصباح العنزي	عضو مجلس الإدارة
أعتماد	د محمد عيسى جان	نائب رئيس مجلس الإدارة

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرشحات: .....



## استبيان رضا المستفيدين

عملينا العزيز نأمل منك الإجابة على الاستبيان التالي الذي يهدف لتحسين الخدمة وزيادة رضا المستفيدين

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ماهو مستوى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية
غير راضي	راضي	راضي تماماً	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الخدمات التي تقدمها الجمعية ذات جودة عالية
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	استجابة الجمعية لطلبك كان سريعاً ومقنعاً
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	تواصل منسوبي الجمعية معي كان مميزاً
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	هل الجمعية حققت إحتياجي
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	الإجراءات والخدمات التي تقدمها الجمعية واضحة وشفافة
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	أشعر بأحترام وتقدير الجمعية عند تعاملها معي
لا اوافق	موافق	موافق بشدة	