



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية حياة لسرطان الثدي بعرعر 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 جمعية حياة لسرطان الثدي بعرعر على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 يتاسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
2. 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.
3. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
4. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى 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 أراء المستفيدين

#### القوت المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة النطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية
8. مناديب الجمعية

#### الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

#### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

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 من صلاحيتها وقت التقديم

0 5 5 7 3 1 5 5 5 3  
h a y a t \_ 6 6 4 7  
hayat.bc.arar@gmail.com

SA7880000430608010666626  
SA78100004190000503101  
SA050500068202777809000



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....

3. في حالة عدم وضوح الإجراءات المستفید فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
5. التوضیح للمستفید بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية ..... في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ..... المنعقدة بتاريخ ..... / ..... / ..... هـ ..... الموافق ..... / ..... / ..... م ..

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....



0 5 5 7 3 1 5 5 5 3  
h a y a t \_ 6 6 4 7  
hayat.bc.arar@gmail.com

مَرْبَضُ الرَّاجِحِيَّةِ alrajhi bank SA7880000430608010666626  
الْأَهْلَيِّيَّةِ NCB alahli bank SA7810000041900000503101  
مَرْبَضُ الْإِنْمَاءِ alinma bank SA0505000068202777809000