



جمعية عونك الصحية بنجران
Your Help Health Association in Najran

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في جمعية عونك الصحية بنجران



تمهيد:

تضع جمعية عونك الصحية بنجران 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتتركز جمعية عونك الصحية بنجران على صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجدة 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 الإلكترونية 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 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 والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - 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.



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١ زيارة الجمعية.
- ٢ الاتصالات الهاتفية.
- ٣ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤ الخطابات.
- ٥ البريد الإلكتروني للجمعية.
- ٦ الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتوفرة لموظفي العلاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١ اللائحة الأساسية
- ٢ لائحة الموارد البشرية.
- ٣ اللائحة المالية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢ المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية.
- ٣ الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز.
- ٤ تقديم الخدمة اللازمة.
- ٥ مناقشة الإشكالات التي لها صفة العمومية في مجلس الإدارة ووضع الحلول المناسبة.
- ٦ التعديل في الخدمات والبرامج بما يتناسب مع أوقات وظروف المستفيدين وبما لا يتعارض مع أنظمة ولوائح الجمعية.
- ٧ قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.

اعتماد مجلس الإدارة:

الحمد لله والصلوة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية عونك الصحية بنجران في اجتماعه رقم: (٣) بتاريخ: (١٦/٠٧/١٤٤٥هـ) الموافق: (٢٨/٠١/٢٠٢٤م) على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وقرر اعتمادها، وتعتبر نافذة من تاريخها وتعمم على جميع منسوبي الجمعية للعلم والعمل بها.

رئيس مجلس الإدارة

حمد بن محمد بن مسفر ال رزق