

الرقم : .....  
المرفقات : .....  
الموضوع : .....



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إعداد

الأستاذ/ بندر لويحي الحبيشي

+966 552406661

sukar.org@gmail.com

www.sukar.org.sa

المملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - سلطنة

وامل ٢٥٢٧ الرمز البريدي ٤٢٣٣١ - ٧١٧٩



الرقم : .....  
المرفقات : .....  
الموضوع : .....

## تمهيد:

تضع جمعية المدينة المنورة للسكري "سكر" 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 المدينة المنورة للسكري "سكر" 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

## 1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

## 2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

+966 552406661

sukar.org@gmail.com

www.sukar.org.sa

المملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - سلطنة

واطل ٢٥٢٧ الرمز البريدي ٤٦٣٣١ - ٧١٧٩

الرقم : .....  
المرفقات : .....  
الموضوع : .....

3. 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.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
5. 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. الموقع الإلكتروني للجمعية

#### ▪ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية

#### ▪ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة

+966 552406661  
sukar.org@gmail.com

www.sukar.org.sa

المملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - سلطنة

وأهل ٢٥٢٧ الرمز البريدي ٤٢٣٣١ - ٧١٧٩





الرقم : .....  
المرفقات : .....  
الموضوع : .....

5. التوضيح للمستفيد 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.



+966 552406661

sukar.org@gmail.com

www.sukar.org.sa

لمملكة العربية السعودية - المدينة المنورة - سلطنة

واحد ٢٥٢٧ الرمز البريدي ٤٢٣٣٣ - ٧١٧٩

