



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد Saudi Charity Society for Liver Patients



سياسة

تنظيم العلاقة
مع المستفيدين

الإصدار 1.0 | رمضان

2022 - 1443

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد | كبدك

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

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

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
6. 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.

البيان

قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصال الهاتفي
- وسائل التواصل الاجتماعي
- المخاطبات - المراسلات
- خدمة التطوع
- الموقع - البريد الالكتروني
- المكاتب الفرعية

أدوات التواصل مع المستفيدين

اللائحة الأساسية

سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف

آلية وسياسة العمل التطوعي

طلب دعم مستفيد

التعامل مع المستفيدين

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

تعويض المستفيدين

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد
2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
2. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له

1. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
3. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

قياس رضا المستفيدين

1. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
2. المسح الميداني.
3. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
4. المقابلات.
5. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط التواصل والاستفسارات.
6. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في 05 / 09 / 1443 هـ
وتحل هذه السياسة محل أي سياسات سابقة

نموذج اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه أجمعين. وبعد :
لقد اطلع مجلس إدارة الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد
على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها بالموقع الرسمي وفق الصيغة المرفقة
بالاعتماد بتاريخ 1443/09/05 هـ الموافق 2022/04/06 م.

رئيس مجلس الإدارة



صاحب السمو الملكي الأمير
د. فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز

نموذج اعتماد مجلس الإدارة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	صاحب السمو الملكي الأمير د. فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز آل سعود	الرئيس	
2	د. راشد بن محمد عبدالله أبا الخيل	نائب الرئيس	
3	د. أحمد بن عبد الرحمن عبدالله الميمان	عضو	
4	د. بدر بن محمد جارالله الجار الله	عضو	
5	أ. صالح بن محمد خويلد الخويلد	عضو - أمين الصندوق	
6	أ. سليمان بن إبراهيم سليمان العمري	عضو	
7	د. خالد بن فهد سليمان الحصيص	عضو	
8	د. فيصل بن عبد الكريم علي الخميس	عضو	
9	أ. مطلق بن دغيم مطلق الخمعلي	عضو	
10	د. سلطان بن سعود درويش الشائع	عضو	
11	د. عمر بن سليمان عبدالله العجاجي	عضو	

دليل السياسات

سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين

الإشراف العام

عبد العزيز بن علي الحميد

إعداد وإخراج

محمد بن علي الخيواني



9200 16 200

KABIDAK.org.sa



الإدارة العامة

المملكة العربية السعودية - القصيم ، بريدة
حي النور ، شمال مستشفى الملك فهد التخصصي

الرمز البريدي 52366 - 7403 - info@kavidak.org.sa

الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الكبد
Saudi Charity Society for Liver Patients