



جمعية العلا الصحية
ALULA HEALTH SOCIETY
ترخيص رقم : 2226

نشر سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

في جمعية العلا الصحية



جمعية العلا الصحية

ALULA HEALTH SOCIETY

ترخيص رقم : 2226

جدول المحتويات

تمهيد
...
٢ الهدف
العالم
٢ الأهداف التفصيلية
.....
٢ القنوات المستخدمة للتواصل مع
المستفيدين
٣ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع
المستفيدين
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لأنهاء معاملات بالشكل التالي

جمعية العلاء الصحية
ALULA HEALTH SOCIETY

ترخيص رقم : 2226

تضع الجمعية العلا الصحية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافة 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 .

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 .

٢- 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد . تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

تقديم خدمة للمستفيد من مولعه حفاظا لوقية وتقديرا 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

-نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة

الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها اداه للتقديم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

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 المستفيد -

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.

الادوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين • :

اللائحة الأساسية للجمعية .

دليل خدمات البحث الاجتماعي

دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلبالة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء

المراجع الوقت الكافي .-

التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات

والتأكد من صالحيتهما وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الاجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث
الاجتماعي لإجابه على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول
مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات -
التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن
قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين - .
استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦- تقديم الخدمة اللازمة



جمعية العلاء الصحية

ALULA HEALTH SOCIETY

ترخيص رقم : 2226