



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية حياة الخيرية

المحتويات

01	تمهيد
01	الهدف العام
01-02	الأهداف التفصيلية
02	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
03	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
03	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
03	المراجع
04	استقبال المستفيد وتسجيل الطلب
05	مراجعة بيانات المستفيد وتحويلها للباحث الاجتماعي

تمهيد

تضع جمعية أطباء طيبة الطبية الخيرية - حياة 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

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

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 إنجاز 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 أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

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

الأدوات المتاحة لموظف خدمة المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة صرف المساعدات
- طلب دعم مستفيد

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمدير الإدارة الصحية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح
- الجوانب التنظيمية
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثاني) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في 02/03/1441هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً

استقبال المستفيد وتسجيل الطلب:

- يقوم موظف / موظفة الاستقبال باستقبال الزائرين للجمعية من المستفيدين وتوجيههم لتقديم طلب الخدمات الصحية عبر الموقع الالكتروني للجمعية.
- يتم إرشاد المستفيد لإنشاء حساب وتعبئة نموذج طلب الخدمة الطبية واختيار نوع الخدمة المطلوبة ورفاق المستندات المطلوبة
- في حال تعذر للمستفيد انشاء الطلب، يقوم موظف/موظفة الاستقبال بمساعدة المستفيد في انشاء الطلب عبر الاتي:
طلب المستندات والأوراق التي تدعم الخدمة المطلوبة بواسطة المستفيد
إدخال بيانات المستفيد لإنشاء الطلب ورفاق المرفقات على موقع الخدمات الصحية الالكتروني وتحديد نوع الخدمة المطلوبة
- بعد اكمال تسجيل النموذج يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد باسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به لمتابعة طلباته ذاتياً
يتم تحويل ملف المستفيد لمرحلة التدقيق إلكترونيا بعد استكمال مرحلة التقديم

مراجعة بيانات المستفيد وتحويلها للباحث الاجتماعي:

- 1. يقوم مدير المشروع بمراجعة المستندات المدخلة في مرحلة التقديم والتأكد النهائي من صحتها
- 2. مراجعة بيانات المستفيد والتأكد من شروط الاستفادة وفق سياسات الجمعية
- 3. في حال اكمال المتطلبات وفق سياسات الجمعية تحويل الملف للباحث الاجتماعي لتقييم حالة المتقدمين بطلبات العلاج وذلك حسب معايير البحث الاجتماعي المعتمدة في الجمعية بهد تحديد احتياجاتهم والتأكد من أحقيتهم في الحصول على الدعم وذلك من خلال الزيارات الميدانية للمستفيدين ومن يستطيع توفير معلومات موثوقة عنهم، وتقديم التوصية اللازمة

تم اعتماد هذا الاجراء بمحضر اجتماع مجلس الادارة الثاني بدورته الرابعة بتاريخ 1441/03/02 هـ



حياة

جمعية حياة الخيرية بالمدينة المنورة

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٣٦٢

