

EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

Registered in the Ministry of Labor and Social Development No. ( 1315 )

✉ [www.lamsa-edrak.org](http://www.lamsa-edrak.org)

National Bank Account

SA2010000046300000485204



جمعية لمستى إدراك للوقاية الصحية

مسجلة في وزارة العمل و التنمية الاجتماعية برقم ( ١٣١٥ )

[www.lamsa-edrak.org](http://www.lamsa-edrak.org) ✉

الحساب البنك الأهلي

SA2010000046300000485204

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم ( ٤ ) في دورته (الاولى) هذه السياسة في تاريخ ٢٠٢٠/١/٣٠

وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات آليات الرقابة والإشراف على المنظمة سابقاً.

EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

Registered in the Ministry of Labor and Social Development No. ( 1315 )

www.lamsa-edrak.org

National Bank Account

SA2010000046300000485204



مستّر إذر الك لوقاية الصحة  
EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

جمعية لمستّر إدراك للوقاية الصحية

مسجلة في وزارة العمل و التنمية الاجتماعية برقم ( ١٣١٥ )

www.lamsa-edrak.org

الحساب البنك الأهلي

SA2010000046300000485204

## تمهيد

تضع جمعية لمسة إدراك للوقاية الصحية بمنطقة جازان 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 لمسة إدراك للوقاية الصحية بمنطقة جازان 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.

EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

Registered in the Ministry of Labor and Social Development No. ( 1315 )

www.lamsa-edrak.org

National Bank Account

SA2010000046300000485204



مستى إذر الك الوقاية الصحية  
EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

جمعية لمستى إدراك للوقاية الصحية

مسجلة في وزارة العمل و التنمية الاجتماعية برقم (١٣١٥)

www.lamsa-edrak.org

الحساب البنك الأهلي

SA2010000046300000485204

## الممارسات 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.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

Registered in the Ministry of Labor and Social Development No. ( 1315 )

✉ www.lamsa-edrak.org

National Bank Account

SA2010000046300000485204



مستّر إدراك اللّوقاية للصّحّة  
EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

جمعيّة لمستّر إدراك للوقاية الصّحّيّة

مسجّلتة في وزارة العمل و التّنميّة الاجتماعيّة برقم ( 1315 )

www.lamsa-edrak.org ✉

الحساب البنك الأهلي

SA2010000046300000485204

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم 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.

انتهى

EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

Registered in the Ministry of Labor and Social Development No. ( 1315 )

✉ [www.lamsa-edrak.org](http://www.lamsa-edrak.org)

National Bank Account

SA2010000046300000485204



مستى إدراك للوقاية الصحية  
EDRAK TOUCH FOR HEALTH PREVENTION

جمعية لمستى إدراك للوقاية الصحية

مسجلة في وزارة العمل و التنمية الاجتماعية برقم ( 1315 )

[www.lamsa-edrak.org](http://www.lamsa-edrak.org) ✉

الحساب البنك الأهلي

SA2010000046300000485204