

ALMADINAH HEREDITARY BLOOD
DISORDERS CHARITY SOCIETY

Reg. at Ministry of Social Affaires
No. (544) on 1430



جمعية المدينة لأمراض
الدم الوراثية الخيرية

مرخصة من وزارة الشؤون الاجتماعية

بالرقم (٥٤٤) لعام ١٤٣٠



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية المدينة

لأمراض الدم الوراثية

الخيرية

مقدمة

تركز جمعية المدينة لأمراض الدم الوراثية الخيرية على العلاقة مع المستفيد ، 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.

الأهداف التفصيلية :

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .
٧. 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 .
٨. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. الاتصالات الهاتفية .
٢. وسائل التواصل الاجتماعي
٣. المقابلة .
٤. الخطابات .
٥. طلبات المساعدة .
٦. الموقع الإلكتروني .

التعامل مع المستفيد :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات .
٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف الإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .