

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية ترياق للخدمات الصحية

جدول المحتويات

- تمهيد.....3
- الهدف العام.....3
- الأهداف التفصيلية.....3
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....4
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....4
- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....5
- اعتماد مجلس الإدارة.....5

تمهيد

تضع جمعية ترياق للخدمات الصحية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من المستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة 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 هاذي العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع المستفيدين، وتضع لها أولويات من خلال وضع الية 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 موصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول اليهم 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 يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظا لوقته وتقدير لظروفه وسرعة انجاز خدمة
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمات المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة المستفيد وانتماء المستفيدين بالجمعية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمة طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

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

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال المستفيد واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها
- في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد بشأن قبوله أو رفضه

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية ترياق للخدمات الصحية في الاجتماع رقم 11 المنعقد في
2025/6/29م

