

الرقم:

التاريخ:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٥١٥٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: الهدف العام:

تضع جمعية نبض لرعاية مرضى القلب بحائل هذه السياسة لتنظيم علاقتها بالمستفيدين من خدماتها، وتحديد التزاماتها وحقوق المستفيدين، بما يحقق مبادئ العدالة والشفافية والاحترام ويُعزز من جودة الخدمات المقدمة. وتُستند هذه السياسة إلى الأنظمة ذات العلاقة، وعلى رأسها نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، وسياسات الحوكمة الصادرة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

ثانياً: الأهداف التفصيلية:

- تيسير وصول المستفيد للخدمة بأقل جهد.
- تقديم الخدمة بأساليب إلكترونية حديثة وفعالة.
- الرد على استفسارات المستفيدين بلغة واضحة ومن خلال قنوات متنوعة.
- إنجاز المعاملات في وقت مناسب مع مراعاة ظروف المستفيد.
- نشر ثقافة التقييم والتحسين المستمر.
- تعزيز انتماء المستفيد وثقته بالجمعية.
- ترسيخ مفاهيم الجودة والمسؤولية تجاه الخدمة.

ثالثاً: قنوات التواصل مع المستفيدين:

- المقابلات المباشرة.
- الهاتف.
- البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- مناديب المكاتب الفرعية.
- الخدمات التطوعية.
- خطابات الدعم الرسمي.

الرقم:

التاريخ:



جمعية نبض لرعاية مرضى القلب
بحائل
NABD ASSOCIATION FOR HEART PATIENTS CARE HAIL

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٥١٥٨)

رابعاً: أدوات موظف علاقات المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- سياسة دعم المستفيدين.
- نماذج تقديم الطلبات.
- النظام الإلكتروني لتتبع الطلبات.

خامساً: آلية التعامل مع المستفيد:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
٢. مطابقة بياناته والتأكد من اكتمال الطلبات.
٣. التحقق من أحقية المستفيد وفق سياسة الدعم.
٤. شرح الخطوات والإجراءات له بوضوح.
٥. إحالة الحالات المعقدة لمسؤول البحث الاجتماعي.
٦. رفع الطلب للجنة المختصة خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين.
٧. إشعار المستفيد بالنتيجة (موافقة أو رفض) بشكل رسمي.
٨. تقديم الخدمة أو الدعم حسب الضوابط بعد إقرار الطلب.

سادساً: آلية التعامل مع الشكاوى:

- يحق للمستفيد تقديم شكوى عبر القنوات الرسمية.
- يتم الرد على الشكوى خلال ٥ أيام عمل.
- تُعرض الشكاوى المتكررة على لجنة الجودة للتحسين المستمر.

الرقم:

التاريخ:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٥١٥٨)

سابعاً: مراجعة السياسة:

تُراجع هذه السياسة كل سنتين أو عند الحاجة، ويتم تحديثها بعد اعتماد مجلس الإدارة.

ثامناً: اعتمد مجلس إدارة الجمعية لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي:

الاجتماع رقم (1)

تاريخ 05 / 03 / 2024 م