



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية المسعف التطوعية بالقصيم 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 جمعية أصدقاء بنوك الدم الخيرية 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.

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. 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.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارة 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:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

• **الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
٤. طلب دعم مستفيد.

• **ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانتهاء معاملاته بالشكل التالي:**

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم 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.



الرقم : التاريخ : / / الموضوع : المشفوعات :

محضر أعضاء مجلس الإدارة الأول لعام ٢٠٢٤

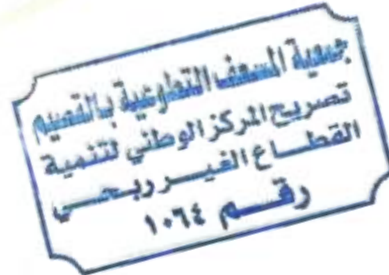
يوم	السبت	الوقت	٦ المغرب
التاريخ	١٤٤٥/ ٠٧ / ٠٨ هـ	المكان	zoom
الموافق	٣٠ / ٠١ / ٢٠٢٤ م	الموضوع	اجتماع مجلس الإدارة الاول

المحاور والتوصيات

مسؤول التنفيذ	التوصيات والقرارات	ملاحظات
	تم التصويت بالموافقة بالإجماع على اللوائح والسياسات واعتمادها	١ الاطلاع على اللوائح والسياسات واعتمادها
	تم التصويت بالموافقة بالإجماع على قرار تعيين المحاسب المالي السعودي عبدالله فهد عبدالعزيز الرسيني واعتماده	٢ الاطلاع على تعيين المحاسب المالي واعتماد تعيينه

والله ولي التوفيق..

رئيس مجلس الإدارة
أ. محمد إبراهيم العجلان





الرقم : التاريخ : / / محضر أعضاء مجلس الإدارة الأول لعام ٢٠٢٤ الموضوع : المشفوعات :

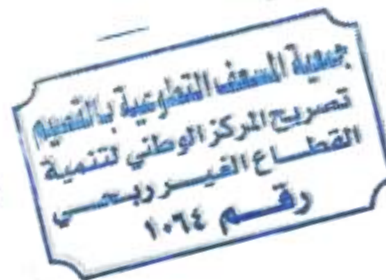
يوم	السبت	الوقت	٦ المغرب
التاريخ	٠٨ / ٠٧ / ١٤٤٥ هـ	المكان	zoom
الموافق	٢٠ / ٠١ / ٢٠٢٤ م	الموضوع	اجتماع مجلس الإدارة الاول

أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الوصف	التوقيع
١. أ. محمد إبراهيم العجلان	رئيس مجلس الإدارة	حضر
٢. أ. سلطان صالح العوض	نائب رئيس مجلس الإدارة	حضر
٣. أ. ماجد صالح أبا الخيل	أمين الصندوق	حضر
٤. أ. المعتصم بالله الجربوع	عضو مجلس إدارة	حضر
٥. د. ياسر عبد المحسن الرسيبي	عضو مجلس إدارة	حضر
٦. د. نايف علي الثبيتي	عضو مجلس إدارة	حضر
٧. أ. سلمان مغيران الحري	عضو مجلس إدارة	حضر
٨. د. ليثا سليمان المنبي	عضو مجلس إدارة	لم تحضر
٩. أ. خالد سليمان الصالح	عضو مجلس إدارة	حضر
١٠. أ. خالد إبراهيم السالم	عضو مجلس إدارة	حضر
١١. د. علي محمد الحجيلان	عضو مجلس إدارة	لم يحضر
١٢. د. عبد الرحمن عبد الله المخلف	عضو مجلس إدارة	لم يحضر
١٣. د. فاطمة فهد الريدي	عضو مجلس إدارة	لم تحضر

والله ولي التوفيق..

رئيس مجلس الإدارة
أ. محمد إبراهيم العجلان





المشروعات:

الموضوع:

التاريخ:

الرقم:

الاعتماد

توقيع أعضاء مجلس إدارة جمعية المسعف التطوعية بالقصيم

م	الاسم	الحالة	التوقيع
١	أ.محمد إبراهيم العجلان	الرئيس	
٢	أ.سلطان صالح العوض	نائب الرئيس	
٣	أ.ماجد محمد أبا الخويل	أمين الصندوق	
٤	د. عبدالرحمن عبدالله المخلف	عضو	
٥	د.علي محمد الحجيلان	عضو	
٦	أ.سلمان مغيران الحربي	عضو	
٧	د.ياسر عبدالمحسن الرسيني	عضو	
٨	أ.خالد إبراهيم السالم	عضو	
٩	أ.خالد سليمان الصالح	عضو	
١٠	أ.المعتصم بالله إبراهيم الجريوع	عضو	
١١	د. نايف علي الثبيتي	عضو	
١٢	د. ليلى سليمان المنيعي	عضو	
١٣	د. فاطمة فهد الريدي	عضو	

الختم

جمعية المسعف التطوعية بالقصيم
تصريح المركز الوطني لتنمية
القطاع الغير ربحي
رقم ١٠٦٤