



الرقم

التاريخ

المرفقات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية الأمراض المزمنة

رقم الإصدار	1.0
جهة الإعداد	وحدة الشؤون الإدارية
جهة المراجعة	الإدارة التنفيذية
جهة الاعتماد	مجلس الإدارة
تاريخ الاعتماد	2026/10/11م



المادة الأولى

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين، بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيدين، وتركز على تنظيم هذه العلاقة ومراجعتها وتطويرها بما يحفظ حقوق المستفيد.

المادة الثانية

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتنظيم تقديم الخدمات لهم، بما يحقق العدل والمساواة، ويسهم في رفع جودة الخدمة والتحسين المستمر لها.

المادة الثالثة

تعمل الجمعية على تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وجودة، ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، ومواصلة تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لهم.

المادة الرابعة

تسعى الجمعية إلى تحقيق ما يأتي:

- تقدير احتياجات المستفيدين وتسهيل الإجراءات المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.
- تقديم المعلومات والإجابات بما يتناسب مع استفسارات المستفيدين.
- إتاحة قنوات متعددة للتواصل مع المستفيدين.
- قياس رضا المستفيدين والاستفادة من نتائجه في تطوير الخدمات.
- تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لهم.



المادة الخامسة

تعمل الجمعية على نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة وسيلة للتقويم والتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة.

المادة السادسة

يكون التواصل مع المستفيدين من خلال القنوات المتاحة في الجمعية، ومنها:

- الاتصال الهاتفي.
- المقابلات الشخصية.
- الموقع الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني.
- الرسائل النصية ووسائل الاتصال الإلكترونية.

المادة السابعة

يراعى عند التعامل مع المستفيد ما يأتي:

- استقبله بلباقة واحترام.
- الإجابة عن استفساراته المتعلقة بالخدمة.
- إعطاؤه الوقت الكافي لعرض طلبه أو ملاحظته.
- التعامل مع الشكاوى والمقترحات ومتابعتها.
- تقديم المعلومات المتعلقة بالخدمة بصورة واضحة.



المادة الثامنة

تلتزم الجمعية بحفظ كرامة المستفيد وخصوصيته، والمحافظة على سرية بياناته ومعلوماته، وعدم استخدامها إلا في الأغراض المرتبطة بالخدمة المقدمة له.

المادة التاسعة

تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم الشكاوى والملاحظات والمقترحات، وتعمل على دراستها والاستفادة منها في معالجة أوجه القصور وتحسين جودة الخدمات.

المادة العاشرة

تراجع هذه السياسة بصورة دورية، ويعمل على تطويرها بما يسهم في تحسين العلاقة مع المستفيدين ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم.

المادة الحادية عشرة

يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتمد مجلس إدارة جمعية الأمراض المزمنة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين، في اجتماعه السادس للسنة الثانية من دورته الأولى، المنعقد بتاريخ 2026/10/11م.