

**دمي**

جمعية أصدقاء بنوك الدم بمنطقة المدينة المنورة



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية أصدقاء بنوك الدم  
بمنطقة المدينة المنورة "دمي"

الإصدار الأول 2022م

## جدول المحتويات

تمهيد	.....
الهدف العام :-	..... ٢
الأهداف التفصيلية	..... ٢
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين	..... ٢
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين	..... ٣
ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	..... ٣
اعتماد مجلس الإدارة	..... ٣

## تمهيد:-

تضع جمعية أصدقاء بنوك الدم بمنطقة المدينة المنورة 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. وترتكز الجمعية 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 حفاظا لوقته وتقديرًا 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:
  - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
  - 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
  - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية 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:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل الحملات الخارجية للتبرع بالدم
- دليل إجراءات منع انتشار العدوى
- الخطابات الواردة من الجهات الراغبة في تنفيذ حملات التبرع بالدم.
- موافقات القطاعات ذات العلاقة عند الحاجة (أمانة المنطقة- الأمن العام..)

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

— تم بحمد الله —

اعتماد مجلس الإدارة

تنظيماً للعمل الإداري وتحقيقاً لمتطلبات الحوكمة تم إقرار سياسة تعارض المصالح واعتمادها من مجلس إدارة الجمعية بموجب محضر مجلس الإدارة السادس في دورته الأولى للعام المالي ٢٠٢٢ والمكونة من (٠٥) صفحات.  
والله ولي التوفيق،،،

أ.د. منصور بن محمد النزهة

رئيس مجلس إدارة جمعية أصدقاء بنوك الدم

بمنطقة المدينة المنورة



جمعية أصدقاء بنوك الدم بمنطقة المدينة المنورة

جمعية أصدقاء بنوك الدم بمنطقة المدينة المنورة (دمي)  
"Madinah Blood Bank Friends Association (MBBFA)" Dami

المدينة المنورة - حي بئر عثمان شارع زنيرة الرومية رضي الله عنها  
صندوق البريد 752 الرمز البريدي 41421 المدينة المنورة

البريد الإلكتروني : [info@bloodmed.org.sa](mailto:info@bloodmed.org.sa)  
الموقع الإلكتروني : [www.bloodmed.org.sa](http://www.bloodmed.org.sa)  
المتجر الإلكتروني : [bloodmed.org.sa](http://bloodmed.org.sa)

الهاتف : +96614850086  
جوال : +966503011830  
الهاتف المجاني : 800

