

AMPUTEES CARE  
ASSOCIATION

Registered with the National Center for the  
Development of the Non-Profit Sector, No:1873



جمعية رعاية  
مبتوري الأطراف

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم: ١٨٧٣

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور)

### الإصدار الثاني 2022



رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

مركز شهد - طريق الإمام سعود بن عبدالعزيز بن محمد الفرعي، المروج، الرياض،  
المملكة العربية السعودية. +966 541012525 966 541012525  
✉ info@a-ca.sa 🌐 www.a-ca.sa 📞





## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور) اللوائح والسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيره ، 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 المخالفات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات

بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية رعاية مبتوري الأطراف (بتور) 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 الإلكترونية 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 وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.



AMPUTEES CARE  
ASSOCIATION

Registered with the National Center for the  
Development of the Non-Profit Sector, No:1873



جمعية رعاية  
مبتوري الأطراف

مسجلة لدى المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم: ١٨٧٣

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:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير ال للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. 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.



**AMPUTEES CARE  
ASSOCIATION**

Registered with the National Center for the  
Development of the Non-Profit Sector, No:1873



**جمعية رعاية  
مبتوري الأطراف**

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم: ١٨٧٣

## 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 الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.



رؤية  
**2030**  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

مركز شهد - طريق الإمام سعود بن عبدالعزيز بن محمد الفرعي، المروج، الرياض،  
المملكة العربية السعودية. +966 541012525 [info@a-ca.sa](mailto:info@a-ca.sa) [www.a-ca.sa](http://www.a-ca.sa)





## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
  2. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
  3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
  4. طلب دعم مستفيد.
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:
1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
  2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صالحيتها وقت التقديم.
  3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
  4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
  5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة ال تقل عن أسبوعين.
  6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
  7. تقديم الخدمة اللازمة.

تم بحمد الله !!!

المراجع الاعتماد:	
اللائحة / السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
رقم مجلس الإدارة:	الخامس للعام 2022
دورة مجلس الإدارة:	الأولى
التاريخ:	2022/8/31

