

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم : 1000593600

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## لجمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال



☎ 0500697766 ✉ info@hiba.org.sa  
☎ 0173223338 🌐 hiba.org.sa

📍 جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطئ  
📱 📧 📞 📷 📺 hibaorgsa



SA8780000566608010941934



الاهلي SNB SA2210000045500001423004



SA0705000068205588150000

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة للصحة للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
جمعية هبة للصحة للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم : 1000593600

## جدول المحتويات

- ٣ ..... تمهيد
- ٣ ..... الهدف العام
- ٣ ..... الأهداف التفصيلية
- ٤ ..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٤ ..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٤ ..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٥ ..... اعتماد مجلس الإدارة



0500697766 info@hiba.org.sa  
0173223338 hiba.org.sa

جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطن  
hibaorgsa



SA8780000566608010941934

الاهلي SNB SA2210000045500001423004



SA0705000068205588150000

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children

الجمعية الخيرية الإسلامية  
جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم: 1000593600

## تمهيد :-

تضع جمعية سمعك لذوي الإعاقة السمعية بمحافظة صامطة 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 الاداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز 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



0500697766 info@hiba.org.sa  
0173223338 hiba.org.sa

جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطئ  
hibaorgsa

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children

إسلامية  
جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم: 1000593600

- 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:-

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

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللانحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
رقم الترخيص: ١٠٠٠٥٩٣٦٠٠

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



0500697766 info@hiba.org.sa  
0173223338 hiba.org.sa

جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطئ  
hibaorgsa



SA8780000566608010941934

البنك الأهلي SA2210000045500001423004



SA0705000068205588150000

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة للصحة للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children

الجمعية العامة للشؤون الصحية  
جمعية هبة للصحة للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم : 1000593600

- 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 طالب 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 اعتماد السياسة بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم / / ١٤٤٤هـ - / / ٢٠٢٢م



جمعية هبة للصحة للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
رقم الترخيص ١٠٠٠٥٩٣٦٠٠١



0500697766 info@hiba.org.sa  
0173223338 hiba.org.sa

جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطئ  
hibaorgsa



SA8780000566608010941934

SA2210000045500001423004

SA0705000068205588150000

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم : 1000593600

## الضوابط والشروط التقديم على خدمات جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال

### ضوابط وأحكام عامة:

1. أن يكون المتقدم ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (منطقة جازان، كافة مدن المنطقة).
2. الفئات المستهدفة (النساء + الأطفال ذكور وإناث) بالنسبة للأطفال الذكور من سن الولادة على عمر ١٨ سنة.
3. أن يكون المقدم على الخدمة غير مشمول بنظام التأمين الطبي في القطاع الخاص أو العلاج المجاني لوزارة الصحة.
4. ألا تكون لدى المتقدم للخدمة أو من يعوله الملاءة أو القدرة المالية للدفع مقابل الخدمة.
5. التقديم فقط عن طريق موقع الجمعية الرسمي على الإنترنت ولا يقبل أي ملف يقدم مناولاً.
6. الأولوية في الخدمة ليست بالأسبقية، بل للحالات الطارئة والأشد احتياجاً بناء على توصيات البحث الاجتماعي واللجنة الطبية.
7. تبعية هذا النموذج وإرساله لا يعني بالضرورة حصولك على الخدمة.
8. الجمعية تعمل على توفير الخدمات العلاجية والصحية المساندة فقط ولا تقدم أي دعم مالي أو أي خدمات غير متعلقة بمجالها الصحي.
9. الجمعية تسند الخدمات العلاجية إلى مزودي الخدمات الطبية المعتمدين لدى وزارة الصحة وأي تبعات نتيجة للخدمة يتحملها مزود الخدمة وليس الجمعية.

### متطلبات التقديم على الخدمة:

1. إرفاق إثبات بالدخل (مشهد ضمان اجتماعي أو مشهد تقاعد أو مشهد بالراتب قطاع حكومي أو خاص...).
2. إرفاق تقرير طبي حديث (في حالة التقديم على خدمة العلاج الخيري والعمليات الجراحية) يتضمن التالي: (التشخيص والإجراء الطبي وموعد الإجراء الطبي والتكلفة).
3. في حالة عدم وجود رقم حاسب آلي عشري (سجل مدني، أو رقم إقامة، أو رقم هوية زائر، أو رقم الحدود) يلزم إحضار موافقة على تقديم الخدمة للمستفيد من جهات الاختصاص (أمانة المنطقة أو الشرطة أو الجوازات....).
4. في حالة كان العلاج لرضيع أقل من عمر سنة يسجل باسم والدته وترفق بيانات الوالدة بهذه الصيغة (مولود سمية علي محمد) ورقم هويتها.
5. بعد إرسال نموذج التقديم سيتم التواصل معك خلال ثلاثة أيام عمل لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.



جمعية هبة الصحية للنساء والولادة والأطفال  
Hiba Health Charity for Women, Obstetrics and Children  
رقم الترخيص : ١٠٠٠٥٩٣٦٠٠



0500697766 info@hiba.org.sa  
0173223338 hiba.org.sa

جازان مركز إحسان للأعمال حي الشاطئ  
hibaorgsa



SA8780000566608010941934

البنك الأهلي SA2210000045500001423004



SA0705000068205588150000