



جمعية نَفَس للأمراض التنفسية
وأعراض النوم
ترخيص رقم 1000752000

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والخدمات المعتمدة

المملكة العربية السعودية

واصل 6304 المدينة المنورة 42322-6304

0591399552

nafasorg.sa@gmail.com



ما بين الحياة

والموت .. نَفَس

لدعم علاج وبرامج الأمراض التنفسية وأمراض النوم

SA48 8000 0351 6080 1059 7008

مصرف الراجحي
alrajhi bank





جمعية نَفَس للأمراض التنفسية
وأعراض النوم
ترخيص رقم 1000752000

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

تمهيد:

تضع جمعية نفس الخيرية للأمراض التنفسية وأمراض النوم 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 المستفيدين وآلية تقديم الخدمات الصحية والتوعوية، وطريقة أدائها، وحدود المسؤولية، وآلية تسوية أي ملاحظات أو شكاوى قد تنشأ، بما يضمن حماية جميع الأطراف ذات العلاقة.

وتركز الجمعية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خلال تطويرات آليات تقديم الخدمات الأمراض التنفسية وأمراض النوم مع مراجعتها وتحديثها بشكل مستمر بما يكفل جودة الخدمة ورضا المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمات متميزة للمستفيدين في مجال الأمراض التنفسية وأمراض النوم بجودة عالية وسرعة الإنجاز مع متابعة احتياجاتهم والعمل على تطوير الخدمات وتحسينها بشكل مستمر، بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، بما يساهم في تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات.

الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
٦. زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

المملكة العربية السعودية

واصل 6304 المدينة المنورة 42322-6304

0591399552

nafasorg.sa@gmail.com



ما بين الحياة

والموت .. نَفَس

لدعم علاج وبرامج الأمراض التنفسية وأمراض النوم

SA48 8000 0351 6080 1059 7008

مصرف الراجحي





جمعية نفس للأمراض التنفسية
وأعراض النوم
ترخيص رقم 1000752000

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

الممارسات 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 إنها أداة للتقويم والتطوير 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. الموقع الإلكتروني للجمعية
٥. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية

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

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

رئيس مجلس الإدارة

د. ايمن محمد اسعد خرابه

المدير التنفيذي

أ.رائد محمد الدهلوي

المملكة العربية السعودية

واصل 6304 المدينة المنورة 42322-6304

0591399552

nafasorg.sa@gmail.com



ما بين الحياة

والموت .. نفس

لدعم علاج وبرامج الأمراض التنفسية وأمراض النوم

SA48 8000 0351 6080 1059 7008

مصرف الراجحي

alrajhi bank

