



جمعية طهور بعنيزة

Tahoor Association in Onaizah

إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي



سياسة تصميم وتطوير الخدمات للمستفيدين



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة
رقم (2) لعام 2022م في 18 / 08 / 1443هـ الموافق 21 / 03 / 2022م

النسخة الأولى



03	عدد الصفحات	01	رقم الإصدار	17	سياسة تميز:
		تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21		تاريخ الإصدار



اسم السياسة					سياسة تصميم وتطوير الخدمات للمستخدمين	
رقم السياسة		17	النسخة	01	تاريخ الاعتماد	2022 /03 /21
معيار التميز		5	إدارة العمليات والخدمات			
المعيار الفرعي		2	تصميم وتطوير خدمات المستخدمين			
مسؤولية التطبيق		إدارة الخدمات الاجتماعية				
المخرجات المتوقعة		خدمات ذات جودة عالية سرعة تقديم الخدمة تحقيق أعلى درجات رضا المستخدمين عن الخدمات 1- وثيقة حصر الخدمات المقدمة للمستخدمين				

أولاً - الغرض من السياسة:

تقديم خدمات لمرضى السرطان وتلبية احتياجاتهم وتحقيق أهداف الجمعية

ثانياً - السياسات (الالتزامات):

- 1- تقوم الجمعية بتحديد وتصنيف الخدمات المقدمة للمستفيدين بما يلبي احتياجاتهم المادية والمعنوية وحاجة المجتمع بما يتوافق مع أهداف الجمعية التي أنشئت من أجلها.
- 2- تلتزم الجمعية بعمل الاستطلاعات الدورية لمسح آراء المستفيدين حول خدمات الجمعية ودرجة رضاهم عن خدماتها.
- 3- تلتزم الجمعية بتطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات المطورة والمبتكرة
- 4- تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات بالوقت المناسب بدون تأخير
- 5- تلتزم الجمعية مع المؤسسات المشابهة بالتعاون بتقديم الخدمات

ثالثاً - المسؤوليات

- 1- إدارة الخدمات الاجتماعية
- 2- إدارة التطوير
- 3- الإدارة التنفيذية
- 4- لجنة التخطيط والتطوير

رابعاً - المستندات الواجب توافرها:

- 1- قائمة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية (معتمدة من مجلس الإدارة)
- 2- نماذج من استبانات استطلاعات رأي المستفيدين.
- 3- تحليل نتائج استبانات استطلاعات رأي المستفيدين

خامساً - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- 1- المستفيدون من خدمات الجمعية وأفراد أسرهم
- 2- المجتمع المحلي فيما يتعلق ببرامج التوعية والتثقيف

سادسا - تطبيق السياسة:

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
1	استطلاع رأي المستفيدين	الخدمات الاجتماعية	سنوي	90%
2	تحديد وتصنيف الخدمات للمستفيدين	الخدمات الاجتماعية	ر 2 - 2022	الاعتماد
3	الإعلان عن الخدمات الجديدة للمستفيدين	الخدمات الاجتماعية	سنوي	الاعتماد
4	تطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات المطورة والمبتكرة	الخدمات الاجتماعية	سنوي	تحديث السياسة الحالية سنويا

سابعا - القياس:

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
1	نسبة رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية	90%	ما بين تحسين الخدمات والتأكد من تحقيق أهداف الجمعية	استبانة
2	نسبة الخدمات المقدمة للمستفيدين من إجمالي خدمات الجمعية	100%	التأكد من تحقيق أهداف الجمعية	استبانة
3	عدد الخدمات التي تتم مراجعتها سنويا بهدف التحسين والتطوير	5	تلبية احتياجات المستفيدين	ورشة عمل تتم خلالها مراجعة الخدمة وإجراءاتها ومخرجاتها

ثامنا - التطوير:

- 1- مراجعة آلية تقديم الخدمات بهدف تحسينها وتحسين إجراءاتها.
- 2- تدريب وتأهيل الموظفين وتدريبهم بما يساعد في تقديم الخدمات بطرق إبداعية ومبتكرة

تاسعا - المراجع:

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية
- 2- لائحة المستفيدين
- 3- لائحة الحوكمة

عاشرا - الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (2) لعام 2022م في 18/08/1443هـ الموافق 21/03/2022م

رئيس مجلس الإدارة

سامي بن محمد الحميدي

