



المهنة السعودية للتخصصات الصحية  
Saudi Commission for Health Specialties



الجمعية السعودية لإصلاح الأسنان  
Saudi Society of Restorative Dentistry

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التحقق منهم ٢٠٢٤ م

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بترخيص رقم ٤٦٣٨

## تمهيد

تضع الجمعية السعودية لإصلاح الأسنان السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين، داعمين، متطوعين، وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل واللوائح والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات الأطراف وطريقة أداء الخدمات وحدود المسؤولية وآليات معالجة الشكاوى وتسوية الخلافات، وبما يحفظ مكانة الجمعية ويضمن جودة خدماتها.

تركز الجمعية على صياغة علاقة واضحة واحترافية مع المستفيدين، وتقوم بمراجعة هذه السياسة بشكل دوري وتحديثها ونشرها بما يضمن وضوح حقوق وواجبات جميع الأطراف.

## أولاً: تعريف المستفيدين

المستفيد هو كل من يحصل على خدمات أو برامج الجمعية السعودية لإصلاح الأسنان، وتشمل الفئات الآتية:

١. أطباء الأسنان في جميع التخصصات.
٢. طلاب وطالبات كليات طب الأسنان في مختلف المراحل الدراسية.
٣. الممارسون الصحيون المرتبطون بطب الأسنان (مثل أخصائي صحة الفم وفنيي الأسنان).
٤. المجتمع العام في برامج التوعية والتثقيف بصحة الفم والأسنان.
٥. الداعمون والمائحون الذين يساهمون في تمويل أو دعم أنشطة الجمعية مالياً أو عينيًا.

٦. المتطوعون الذين يقدمون وقتهم وجهودهم لدعم أعمال الجمعية.

### ثانيًا: الهدف العام

تقديم خدمات وبرامج ذات جودة عالية لجميع المستفيدين بسرعة وكفاءة، وتحقيق رضاهم من خلال تسهيل الوصول للخدمات وتوفير قنوات تواصل متعددة وفعّالة، والمراجعة المستمرة لآليات العمل بهدف التطوير والتحسين.

### ثالثًا: الأهداف التفصيلية

١. تسهيل وصول المستفيدين إلى خدمات وبرامج الجمعية ببسر ووضوح.
٢. توفير معلومات دقيقة وإجابات واضحة عن استفسارات المستفيدين.
٣. استخدام القنوات الرقمية والتقنيات الحديثة لتقديم الخدمة وتوفير الوقت.
٤. قياس رضا المستفيدين بانتظام وتحليل النتائج للتحسين المستمر.
٥. بناء الثقة والانتماء للجمعية من خلال الالتزام بأعلى معايير الخدمة.

### رابعًا: قنوات التواصل مع المستفيدين

- الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- البريد الإلكتروني الرسمي.
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر أو رسائل عبر واتساب).
- حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي.
- الزيارات والحضور المباشر لمقر الجمعية .
- زيارات تعريفية يقوم بها فريق الجمعية للجهات ذات العلاقة.

### خامساً: آلية تقديم الخدمة

١. استقبال الطلب أو الاستفسار من المستفيد عبر القنوات المعتمدة (روابط التسجيل في البرامج والورش العلمية أو العضويات أو التطوع أو الاستشارات العلمية).
٢. تسجيل الطلب في النظام الإلكتروني أو السجلات المعتمدة.
٣. تحويل الطلب إلى الجهة المختصة للمعالجة والمتابعة.
٤. التواصل مع المستفيد لإخطاره بحالة طلبه أو أي مستندات مطلوبة.
٥. إغلاق الطلب بعد تنفيذ الخدمة مع قياس رضا المستفيد إن أمكن.

### سادساً: آلية التحقق من هوية المستفيد

- أطباء الأسنان والممارسون الصحيون:
- التحقق من بيانات الترخيص المهني الصادر من هيئة التخصصات الصحية.
- الهوية الوطنية أو الإقامة.
- طلاب وطالبات كليات طب الأسنان:
- بطاقة الطالب الجامعية أو إفادة رسمية من الجامعة.
- الهوية الوطنية أو الإقامة.
- المجتمع العام (برامج التوعية):
- الهوية الوطنية أو الإقامة (عند الحاجة للتسجيل أو إثبات الحضور).

### الداعمون والمانحون:

الهوية الوطنية أو السجل التجاري (إن كان جهة).

مستندات التحويل المالي أو إثبات التبرع.

المتطوعون:

الهوية الوطنية أو الإقامة.

تعبئة نموذج التطوع الإلكتروني أو الورقي.

### سابعاً: معالجة الشكاوى والملاحظات

يتم استقبال الشكاوى عبر القنوات الرسمية بسرية تامة.

التواصل مع مقدم الشكاوى لطلب توضيح أو مستندات داعمة إذا لزم الأمر.

دراسة الشكاوى واتخاذ الإجراء المناسب.

إبلاغ مقدم الشكاوى بانتهاء معالجة ملاحظته دون الإفصاح عن تفاصيل الإجراءات المتعلقة بأطراف أخرى، حفاظاً على الخصوصية.

### ثامناً: المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة سنوياً أو عند الحاجة من قبل إدارة الحوكمة والإدارة التنفيذية، وتعتمد من مجلس الإدارة قبل نشرها وتعميمها.

اعتماد رئيس مجلس الإدارة

د. باسل بن عبدالمجيد المطيري

