



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من رسالة الجمعية في تقديم الدعم والرعاية للمرضى والمحتاجين بالمحافظة، وتماشياً مع مبادئ الحوكمة والشفافية، فقد وضعت هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين، وتحديد حقوقهم وواجباتهم، وآليات تقديم الخدمات وضمان العدالة والمساواة.

ثانياً: الأهداف

1. ضمان وصول خدمات الجمعية لجميع المستحقين وفق معايير عادلة وشفافة.
2. توثيق العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بشكل رسمي ومنظم.
3. رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
4. الحد من التجاوزات وضمان الاستخدام الأمثل لموارد الجمعية.
5. تعزيز الشفافية في آلية التسجيل والاختيار والمتابعة.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:

- جميع المستفيدين الحاليين والمحتملين من خدمات الجمعية.
- جميع الخدمات الصحية، العلاجية، والمالية، والدعم العيني التي تقدمها الجمعية.
- الموظفين واللجان المختصة بالتعامل مع المستفيدين.



رابعاً: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمات وفق لوائح وضوابط الجمعية دون تمييز.
2. المعاملة بكرامة واحترام.
3. معرفة معايير الاستحقاق والشروط الخاصة بكل برنامج.
4. حق تقديم الشكاوى أو الاعتراضات عبر القنوات الرسمية.
5. ضمان سرية بياناتهم وعدم استخدامها إلا لأغراض العمل.

خامساً: التزامات المستفيدين

1. تزويد الجمعية بالمعلومات والوثائق الصحيحة عند التسجيل.
2. الالتزام بالشروط واللوائح الخاصة بكل خدمة.
3. إبلاغ الجمعية بأي تغيير في الحالة الصحية أو الاجتماعية قد يؤثر على الاستحقاق.
4. استخدام الدعم المقدم من الجمعية في الغرض المخصص له فقط.

سادساً: آلية تقديم الخدمة

1. التسجيل : عبر استمارة معتمدة ورقم طلب.
2. الفرز والتحقق : لجنة مختصة تراجع الطلبات وفق معايير الاستحقاق.
3. الاعتماد : موافقة مجلس الإدارة أو اللجنة التنفيذية حسب الصلاحيات.
4. التنفيذ : تسليم الخدمة للمستفيد بشكل مباشر أو عبر شركاء الجمعية.
5. المتابعة : تقييم الاستفادة ورفع تقارير دورية.



الرقم :

التاريخ :

الشغوعات :

سابعاً: آلية الشكاوى والملاحظات

1. توفير قنوات متعددة لتلقي الشكاوى (موقع إلكتروني - هاتف - زيارة مقر الجمعية).
2. تسجيل جميع الشكاوى برقم مرجعي ومتابعتها خلال فترة لا تتجاوز 10 أيام عمل.
3. عرض ملخص الشكاوى وحالات معالجتها على مجلس الإدارة بشكل دوري.

ثامناً: تقييم الأداء

- إعداد تقارير فصلية عن عدد المستفيدين ونوع الخدمات المقدمة.
- قياس رضا المستفيدين بشكل دوري عبر استبيانات واستطلاعات.
- تطوير البرامج بناءً على نتائج التقييم.

تاسعاً: أحكام عامة

- تعتمد هذه السياسة من مجلس الإدارة وتصبح نافذة من تاريخ اعتمادها.
- تراجع السياسة بشكل دوري (كل سنتين على الأقل) لضمان ملاءمتها للتغيرات.
- كل ما لم يرد في هذه السياسة يخضع لأنظمة الجمعية والأنظمة الوطنية ذات العلاقة.

تم اعتماد هذه السياسة في محضر المجلس الثاني 2024م بتاريخ 22 ابريل 2024م

نائب رئيس مجلس إدارة جمعية اصدقاء المرضى في محافظة المذنب

صالح بن محمد العليوي