سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المذنب

رقم التسجيل (٣٦٤٨)

أولاً : المقدمة :

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

ثانياً : الأهداف :

١. ضمان وصول خدمات الجمعية لجميع المستحقين وفق معايير عادلة وشفافة.
٢. توثيق العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بشكل رسمي ومنظم.
٣. رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
٤. الحد من التجاوزات وضمان الاستخدام الأمثل لموارد الجمعية.
٥. تعزيز الشفافية في آلية رفض الطلب وقبوله والاختيار والمتابعة.

ثالثاً : حقوق المستفيدين :

١. الحصول على الخدمات وفق لوائح وضوابط الجمعية دون تمييز.
٢. المعاملة بكرامة واحترام. معرفة معايير الاستحقاق والشروط الخاصة لكل برنامج.
٣. حق تقديم الشكاوى والاعتراضات والاستفسارات عبر القنوات الرسمية للجمعية.
٤. ضمان سرية بياناتهم وعدم استخدامها الا لأغراض العمل.

رابعاً : التزامات المستفيدين :

١. تزويد الجمعية بالمعلومات والوثائق الصحيحة عند طلب الخدمة.
٢. إبلاغ الجمعية بأي تغيّر في الحالة الصحية أو الاجتماعية قد يؤثر على الاستحقاق.
٣. الالتزام بالشروط واللوائح الخاصة بكل برنامج.

خامساً : آلية تقديم الطلب :

١. **التسجيل** : تقديم الوثائق إلكترونياً عبر الموقع الرسمي ، أو ورقياً في مقر الجمعية.
٢. **الفرزوالتحقق** : يُراجع الطلب من قبل إدارة المساعدات و يتم قبوله أو رفضه حسب الوثائق المقدمة من المستفيد ، ومراعاة الأولوية حسب الحالة والاحتياج عند قبول الطلب.
٣. **الاعتماد** : موافقة مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية حسب الصلاحيات.
٤. **التنفيذ** : تسليم الخدمة للمريض بشكل مباشر أو عبر شركاء الجمعية.
٥. **المتابعة** : تقييم الاستفادة ورفع التقارير الدورية.

سادساً : آلية الشكاوى والاستفسارات :

١. توفير قنوات متعددة لتلقي الشكاوى (المنصات الإلكترونية ، الهاتف ، مقر الجمعية).
٢. تسجيل جميع الشكاوى ومتابعتها خلال فترة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل.
٣. حفظ ملخص الشكاوى و حالات معالجتها في مستندات منفصلة.

سابعاً : تقييم الأداء :

١. إعداد تقارير عن عدد المستفيدين و نوع الخدمات المقدمة.
٢. قياس رضا المستفيدين بشكل دوري عبر استطلاعات الرأي.
٣. تطوير البرامج والأنشطة بناء على نتائج التقييم.

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢) لعام ٢٠٢٦م ، على أن تُراجع بشكل دوري لضمان ملاءمتها للتغيرات.