



جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المذنب
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ٣٦٤٨

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي

لجمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المذنب

رقم التسجيل (٣٦٤٨)





جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المنذب
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ٣٦٤٨

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

تمهيد :

تهدف هذه السياسة إلى التعريف بمعايير واشتراطات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

النطاق:

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات .

تعريف بالمصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المنذب.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو اللوائح.

حقوق المستفيدين:

١/ للمستفيد الحق في الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.

٢/ للمستفيد الحق في الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

٣/ للمستفيد الحق في معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من قبل الجمعية.

٤/ للمستفيد الحق في أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

٥/ للمستفيد الحق في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل التواصل معهم.





جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المنذب
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ٣٦٤٨

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١/ تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
- ٢/ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
- ٣/ ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث التغيير.
- ٤/ المحافظة على ما يتم تسليمه من قبل الجمعية.
- ٥/ في حالة عدم رضا المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة النظر أو الاقتراح أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ٦/ يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهم أي معلومة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكاوى:

- ١/ للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ٢/ على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- ٣/ على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية ووسائل التواصل.
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.





جمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المنذب
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ٣٦٤٨

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع.
- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجد.

٤/ إجراءات التظلم أو الشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الجهة التي تحددها إدارة الجمعية لاستقبال طلبات التظلم.
- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة للتواصل.
- على إدارة الجمعية اتخاذ كافة الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية كاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ ، الهاتف ، البريد....إلخ.

طرق التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي واستحقاقه للخدمة:

تضع إدارة الجمعية ضمن كل مشروع أو برنامج شروط مقيدة لضمان استحقاق المستفيد من خدمات الجمعية ، فالجمعية تضع شروط خاصة لكل برنامج ومشروع على حدة حسب الهدف من المشروع وكذلك حسب فئة المستفيدين من البرنامج للتأكد من وصول الخدمة لمستحقيها.

