



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الرعاية الصحية بعقلة الصقور



جمعية الرعاية
الصحية بعقلة الصقور

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الرعاية الصحية بعقلة الصقور

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة (الربع الثالث)
بتاريخ 18 يوليو 2024م

الطبعة
الأولى



البند الأول: المقدمة

تحرص الجمعية على إقامة علاقة شفافة وعادلة ومسؤولة مع المستفيدين من خدماتها، بما يضمن وصول الخدمات للفئات المستحقة، ويعكس قيم العدالة والرحمة والالتزام المجتمعي، وانطلاقاً من هذا المبدأ، وضعت الجمعية هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين، وتحديد حقوقهم وواجباتهم، وآليات التواصل معهم، وضمان تقديم الخدمات بجودة وموثوقية عالية.

البند الثاني: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة مع المستفيدين بطريقة تحفظ كرامتهم، وتضمن تقديم الخدمة وفق معايير العدالة والاستحقاق، وتعزيز الشفافية والموثوقية في التعامل، وتحقيق المصلحة العامة للمجتمع الذي تخدمه الجمعية.



البند الثالث: شروط استحقاق الخدمات

تلتزم الجمعية بضمان تقديم خدماتها للمستحقين الفعليين، وفق ضوابط عادلة وواضحة، ولتحقيق ذلك، تعتمد الجمعية "آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة" كوثيقة تنظيمية تفصيلية مستقلة، تتضمن الشروط والمعايير والإجراءات اللازمة للتحقق من الأهلية، ويتم الرجوع إليها والعمل بموجبها عند دراسة حالات المستفيدين.

البند الرابع: حقوق المستفيد

تلتزم الجمعية بضمان حقوق المستفيدين من خدماتها، وتوفير بيئة تعامل إنسانية تحفظ كرامتهم وتضمن حصولهم على الخدمة بعدالة وشفافية، ومن أبرز الحقوق التي يتمتع بها المستفيد:

1. **الاحترام والكرامة:** يُعامل المستفيد باحترام كامل دون أي تمييز بسبب الجنس أو الجنسية أو الحالة الاجتماعية أو غيرها من الاعتبارات.
2. **الخصوصية والسرية:** تُحفظ معلومات المستفيدين بسرية تامة، ولا يتم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا للغرض الذي جُمعت من أجله، ووفقاً لسياسة خصوصية البيانات المعتمدة.
3. **الوصول للمعلومة:** من حق المستفيد معرفة نوع الخدمة التي تقدمها الجمعية، والشروط المطلوبة للحصول عليها، والإجراءات المتبعة لذلك.
4. **العدالة في التقييم:** يُقيّم طلب المستفيد وفق آلية واضحة وعادلة ومعلنة، دون تحيّز أو تفضيل.
5. **تقديم الشكاوى والملاحظات:** من حق المستفيد التقدم بشكاوى أو ملاحظة عن أي تجاوز أو تقصير، عبر القنوات الرسمية التي تتيحها الجمعية، دون أن يتعرض لأي ضرر أو تمييز.
6. **الانسحاب من الخدمة:** يحق للمستفيد التوقف عن استلام الخدمة أو سحب طلبه متى رغب في ذلك، ما لم تكن هناك التزامات متفق عليها ضمن إطار الخدمة.



البند الخامس: واجبات المستفيد

في إطار العلاقة التكاملية بين الجمعية والمستفيدين، فإن المستفيد يلتزم بعدد من الواجبات التي تضمن استمرارية الخدمة وجودتها وعدالتها، ومن أبرز هذه الواجبات:

1. **تقديم معلومات صحيحة:** يلتزم المستفيد بتقديم بيانات ومعلومات دقيقة وصحيحة عند طلب الخدمة، والإفصاح عن أي تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية.
2. **الالتزام بالإجراءات:** يتوجب على المستفيد اتباع الإجراءات المعتمدة في الجمعية للحصول على الخدمة أو الاستمرار فيها، وعدم تجاوز النماذج أو القنوات الرسمية.
3. **احترام أنظمة الجمعية وموظفيها:** يلتزم المستفيد بالتعامل بأدب واحترام مع منسوبي الجمعية، وعدم الإساءة أو التطاول اللفظي أو السلوكي أثناء تقديم أو تلقي الخدمة.
4. **عدم إساءة استخدام الخدمات:** لا يجوز للمستفيد الاستفادة من خدمات الجمعية بطرق غير مشروعة أو نقلها لأطراف غير مستحقين أو استخدامها لغرض غير ما خصت له.
5. **التعاون مع موظفي الجمعية:** يلتزم المستفيد بالتعاون مع الجمعية عند التحقق من استحقاقه للخدمة أو عند تحديث بياناته، وتمكين الفرق المختصة من أداء مهامها.
6. **الإبلاغ عن التغييرات:** يجب على المستفيد إشعار الجمعية بأي تغيير جوهري في وضعه الاجتماعي أو المالي قد يؤثر على استحقاقه للخدمة.

البند السادس: قنوات التواصل مع المستفيدين

تحرص الجمعية على توفير قنوات فعّالة وميسّرة للتواصل مع المستفيدين بما يضمن سرعة الاستجابة وتقديم الدعم اللازم، ويُسهّم في بناء علاقة قائمة على الشفافية والثقة، وتشمل قنوات التواصل المعتمدة ما يلي:

1. **الهاتف الرسمي للجمعية:** يُتاح للمستفيدين التواصل المباشر للاستفسارات أو تقديم الطلبات أو متابعة الحالات، خلال أوقات العمل الرسمية.
2. **البريد الإلكتروني:** يمكن للمستفيدين إرسال استفساراتهم أو طلباتهم أو شكاواهم عبر البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية، مع ضمان الرد خلال مدة زمنية محددة.
3. **زيارة مقر الجمعية:** تتيح الجمعية للمستفيدين إمكانية الحضور الشخصي إلى المقر الرئيسي أو الفروع المعتمدة لتقديم الطلبات أو متابعة المعاملات أو الاستفسار عن الخدمات.
4. **المنصة الإلكترونية الرسمية:** من خلال موقع الجمعية الإلكتروني وحساباتها على شبكات التواصل الاجتماعي، يمكن للمستفيدين الاطلاع على الخدمات، وتقديم الطلبات، ومتابعة الحالات إلكترونياً.



البند السابع: الشكاوى والملاحظات

تلتزم الجمعية بتمكين المستفيدين من تقديم الشكاوى والملاحظات المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، وتعتبر ذلك حقاً أصيلاً يعزز من جودة الأداء ويرسخ مبادئ الشفافية والمساءلة، وحرصاً على ذلك، تعتمد الجمعية آلية واضحة للتعامل مع الشكاوى والملاحظات تشمل ما يلي:

1. إتاحة قنوات مخصصة لاستقبال الشكاوى والملاحظات، مثل: البريد الإلكتروني، الهاتف، الموقع الإلكتروني.
2. تسجيل الشكاوى أو الملاحظة فور استلامها.
3. التعامل مع الشكاوى بسريّة تامة، دون المساس بحقوق أو وضع المستفيد، أو تعريضه لأي ضرر بسبب تقديمه للشكاوى.
4. مراجعة الشكاوى من قبل الإدارة التنفيذية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند ثبوت المخالفة أو التقصير.
5. الرد على المستفيد خلال فترة زمنية محددة توضحها الآلية المعتمدة، مع توضيح الإجراء المُتخذ حيال الشكاوى.
6. استخدام نتائج الشكاوى والملاحظات في تحسين جودة الخدمات والسياسات.

تؤكد الجمعية على أن استقبال الشكاوى والملاحظات لا يؤثر سلباً على أحقية المستفيد في الحصول على الخدمة، بل يُعد مساهمة في تطوير العمل وتحسين تجربة المستفيدين.

نوصلك للخير

كن الأمل لهم وتبرع عبر



الموقع الإلكتروني لجمع التبرعات

store.reayahoqlh.org.sa



حساب الجمعية الرئيسي لدى مصرف الراجحي

SA 898 0000 291 6080 1022 1552



حساب الصدقة الجارية

SA 128 0000 291 6080 1012 2446



حساب الوقف

SA 228 0000 291 6080 1022 1206



حساب الزكاة

SA 128 0000 291 6080 1022 1677



حساب العمليات الجراحية

SA 178 0000 291 6080 1012 2453



حساب المبادرات

SA 438 0000 291 6080 1022 1701



حساب الأجهزة الطبية

SA 348 0000 291 6080 1022 0893



حساب الجمعية الرئيسي لدى مصرف الإنماء

SA 250 5000 0682 05839 020000

