

Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538

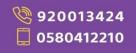


# سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين

Baraaöدايب









#### Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538



## للمستفيد الحق في:

- 1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبى والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- 2. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالى بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييزوان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- 4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- 5. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

### السرية والخصوصية

#### كمستفيد لك الحق في:

- 1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
  - 2. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.











مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538



#### الاحترام والكرامة

#### كمستفيد لك الحق في:

- 1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفى حل أي مشكلة تتعلق بها.

# التعريف بمقدمي الخدمة

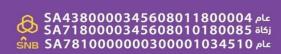
كمستفيد لك الحق في معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية والذين يقدمون الخدمة لك.

#### واجباتك كمستفيد

#### يتوجب عليكم كمستفيد ما يلى:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- 2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو
  الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
- الاعتذار معدما في من وبود صرب بين عبيرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة ات<mark>طال</mark> 4. وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
  - الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث
    - الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .









#### Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538



- 7. المحافظة على أي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة
  التى تقيمها الجمعية فى مقرها أو فى أي مواقع اخرى .
  - 9. الاحترام المتبادل لموظفى وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- 10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- 11. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- 12. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

#### حالات الاستبعاد من الجمعية

- 1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
  - 2. انتقال المستفيد الى خارج نطاق الجمعية.
  - المستفيد بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
  - 4. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديد المستفيدين السنوي.









#### Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538



- في حالة اتخاذ قرار من الجمعية بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
- 6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوي

أُولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

## على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوي مشتملاً على الاتي:

- 1. المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني/رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف/ البريد الالكتروني).
  - 2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
    - 3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
      - 4. تحديد الضرر.
      - 5. أسباب التظلم.
  - 6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
    - 7. تحديد الطلب المراد.











#### Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : 1538



- 8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
  - 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

- 1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلموفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ
  تقديم الطلب او الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- 6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ).
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات
  لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .

يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موق $m{k}$ 

https://makkahbaraa.org











Baraa Society of Blood and Cancer in Children (BBCC)





او تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 7:30
 صباحاً الى 3:30 عصراً من الأحد الى الخميس فى ظرف مغلق.

#### اعتماد مجلس الادارة

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة (7) في دورته (4) تاريخ 2023/10/08 وتكون لا غيه لسياسة تقديم الخدمة للمستفيدين التي وضعت قبلها

اعتماد رئيس المجلس

صالح بن نوح بن محمد الشنبري

بىراءةBaraa

