



جمعية وسم للتصلب المتعدد
wasm multiple sclerosis society

رقم السياسية
QG.019

الطبعة الأولى
٢٠٢١ - هـ١٤٤٣



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم

جمعية وسم للتصلب المتعدد

محافظة جدة



لنكن وسما
للتحدي والإصرار

Let's be a brand
of defiant & persistent



Wasm_ms

المحتويات

2.....	تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم
2.....	أولاً: تعريف المستفيدين:
2.....	ثانياً: المستفيدون من خدمات الجمعية:
2.....	ثالثاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:
2.....	اولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية
2.....	ثانياً: متطلبات الحصول على الخدمة من الجمعية
2.....	رابعاً: حقوق المستفيد
2.....	حقوق عامة:
3.....	السرية والخصوصية:
3.....	الاحترام وحفظ الكرامة:
3.....	التعريف بمقدمي الخدمة:
4.....	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
5.....	واجبات المستفيد
5.....	إلغاء صرف خدمات المستفيد
5.....	إلغاء ملف المستفيد كلياً
6.....	تعليق الملف مؤقتاً
6.....	اعتماد مجلس الإدارة



تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

أولاً: تعريف المستفيدين:

هو كل مستفيد من خدمات الجمعية مصاب بمرض التصلب العصبي المتعدد بالمنطقة الشرقية وفق أنظمتها ولوائحها.

ثانياً: المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقديم الجمعية خدماتها لجميع المصابين بمرض التصلب العصبي المتعدد.

ثالثاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين في الجمعية وفق الشروط الآتية:

- ❖ تسجيل حالة المستفيد بالنظام الإلكتروني الخاص بجمعية أرفى لتصلب المتعدد.
- ❖ أن يكون مصاب بمرض التصلب المتعدد.

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

- ❖ بطاقة الأحوال أو الإقامة.
- ❖ صورة شخصية.
- ❖ التقرير الطبي.
- ❖ تعريف الراتب.
- ❖ مشهد من التأهيل الشامل.
- ❖ صورة من عقد الإيجار أو ملكية السكن.
- ❖ جميع المستندات المطلوبة من قبل الجمعية تكون متوفرة لدية وصحيحة.

ثانياً: متطلبات الحصول على الخدمة من الجمعية

- ❖ الحضور أو التواصل الشخصي لصاحب الحالة أو قريب له من الدرجة الأولى.
- ❖ إحضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعول.
- ❖ إحضار تقرير طبي حديث مختوم بختم الطبيب المعالج وختم المستشفى ويوضح الحالة الطبية وتكلفتها.
- ❖ اجتياز البحث الاجتماعي.

رابعاً: حقوق المستفيد

حقوق عامة:

للمستفيد الحق في:

- ❖ الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة بالجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.



- ❖ تحويل الحاله إلى الباحثة الاجتماعيه المسؤولة عن تقديم الخدمة لكم.
- ❖ الحصول على المعلومات الكافيه حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعيه للمستفيدين وإجراءات وشروط تقديمها.
- ❖ الحصول على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعيه كسائر المستفيدين بدون تميز وان تقدم هذه الخدمات لك بكل احترام وتقدير.
- ❖ معرفة أسباب رفض أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعيه.
- ❖ تقديم الشكوى والتعبير عن رأيك في حال لم تتم خدمتك بشكل المطلوب و كنت مطابق للشروط.

السرية والخصوصيه:

كمستفيد لك الحق في

- ❖ أن يتم التعامل مع ملفك الورقي أو الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بك بالاتك بكل سرية تامة.
- ❖ من حقك كمستفيد أن ترفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقه بالجمعيه أو ليس لهم علاقه بتقديم الرعايه والخدمات.
- ❖ أن تجري جميع المناقشات ودراسة حالتك بكل سرية تامة.
- ❖ لا يسمح بتواجد أي شخص غير الأخصائي المسؤول عن حالتك بتقديم الخدمات لكم مالم تسمح بذلك.

الاحترام وحفظ الكرامة:

كمستفيد لك الحق في

- ❖ الحصول على الرعايه والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ❖ تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- ❖ الحصول على المعلومات الكافيه والاستفسار عن الخدمة المقدمة لك و حول كيفية الحصول على الخدمة.
- ❖ لك الحق في رفض أي خدمة تقدمها لك الجمعيه مالم يكن هناك ضرر عليك.
- ❖ لك الحق في مشاركة أحد افراد اسرتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمة المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بك.

التعريف ب يقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق

- ❖ في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة لك من الجمعيه.



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

- ❖ معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤول عن تقديم الخدمة والرعاية لك ومعرفة وسائل الاتصال بهم.
- ❖ كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي الجمعية.
- كمستفيد لك الحق فيما يخص هؤلاء:**

 - ❖ أن تعرف هوية الطلاب والطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة لك.
 - ❖ الاستفسار عن دور أي من المتدربين والمتردبات والحصول على اجابة من الموظف المشرف عليهم.
 - ❖ رفض مشاركة أي من المتدربين والمتردبات في تقديم الخدمة لك.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

كمستفيد لك الحق في

تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر تراه منتهكا لحقوقك او تقصير في الخدمة المقدمة لك على المستفيدين تقديم تظلم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عن طريق وسائل الاتصال بالجمعية ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد انتهاء هذه المدة على المستفيد تقديم طلب الشكوى او التظلم مشتملا على الاتي:

- ❖ الاسم - رقم السجل المدني - الهاتف - البريد الإلكتروني.
- ❖ تحديد موضوع التظلم او الشكوى.
- ❖ تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
- ❖ تحديد الضرر.
- ❖ اسباب التظلم.
- ❖ تحديد الطلب المراد.
- ❖ إرفاق أي وثائق تثبت التظلم او لها علاقة بالشكوى.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ❖ المقابلة.
- ❖ الاتصالات الهاتفية.
- ❖ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ❖ الخطابات.
- ❖ خدمات تقديم الشكوى عن طريق الموقع الإلكتروني.



واجبات المستفيد

يتوجب عليك كمستفيد

- ❖ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة والرعاية المطلوبة.
- ❖ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي طلبت منكم من قبل الباحث الاجتماعي.
- ❖ الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لك واستقبال الباحثة الاجتماعية بمنزلكم في الوقت المناسب لكم التجاوب مع الباحثين الاجتماعيين.
- ❖ الاحترام المتبادل بينكم وبين موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ❖ المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- ❖ ابلاغ الجمعية عن أي تغيير في موقع السكن أو وسيلة الاتصال فور حدوث التغيير.
- ❖ الالتزام بتحديث معلوماتك سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث أو إذا طلب ملفك في الجمعية إلى ذلك.
- ❖ الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي توفرها الجمعية لكم.
- ❖ المحافظة على أي أجهزة تم تسليمها لكم من الجمعية وفي حال تم الضرر على الجهاز تتحمل تكلفة الإصلاح أو شراء جهاز جديد في نفس القيمة.
- ❖ في حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة لك يجب عليك الإفصاح بذلك.
- ❖ يمكنك الاستفسار عن حقوقك كمستفيد في حال عدم معرفتك لها عن طريق الأخصائية الاجتماعية.

إلغاء صرف خدمات المستفيد

يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن سنة بعدة أمور منها:

- ❖ إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعيات أخرى.
- ❖ إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل مقدار الدخل أو غير ذلك من شروط التسجيل بالجمعية.
- ❖ الإساءة في التعامل مع أحد موظفي الجمعية.
- ❖ عدم استرداد ما استلمه من عهد في الوقت المحدد.

إلغاء ملف المستفيد كلياً

- ❖ إذا ثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط الجمعية.
- ❖ إذا ثبتت أخذ المستفيد مقابل مالي نظير ما يصرف له من أدوية وأجهزة.
- ❖ في حال اكتشاف أن المصاب قام ببيع الجهاز يحق للجمعية تغريمه بالقيمة وإلغاء ملفه



تعليق الملف مؤقتاً

يتم تعليق الملف مؤقتاً في الحالات الآتية:

- ❖ عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً.
- ❖ عدم تجاوب المستفيد مع الجمعية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- ❖ عدم حضور البرامج والأنشطة الهدافـة بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- ❖ عدم حضور الدورات التدريبـية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في اجتماع مجلس الإدارة
بجلسـته الثالثـة لـلسنة 2021م المنعقدـة بتاريخ 02/09/1443هـ الموافق 11/09/2021م

التوقيع وال تاريخ	المنصب	الاسم
م 2021/09/ 	رئيس مجلس إدارة الجمعية	أ. فاطمة بنت سihan الزهراني



11 سبتمبر 2021م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

الطبعة الأولى 1443هـ - 2021م