

سياسة صرف المساعدات

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية ادراك للأورام

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون المريض مواطن أو مقيم من مرضى الأورام.
2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
3. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع قبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الملف) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).

2. تحديد موضوع التظلم أو 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.

8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم

9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو 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).

2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.

5. 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)

7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.

8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً إلى ٣ عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

اعتماد مجلس الإدارة:-

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (٧) تاريخ ١٤٤٧/١٢/٢ هـ





أعضاء مجلس الإدارة:

الاسم	المنصب	التوقيع
د/ ام الخير عبدالله أبو الخير	رئيس مجلس الإدارة	
د/رلى عمار المفتي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
د/ نشمية جودالله المطيري	عضو	
سعيد محمد التركي	عضو	
أ/ لمى محمد مكي	عضو	