

# الفصل الثامن عشر: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تعريف المستفيد

تعريف المستفيد : هو ذوي اضطراب طيف التوحد المسجل بالجمعية، و أفراد أسرته.

## حقوق مستفيدي الجمعية

### حق المستفيد في الحصول على الخدمة

1. يحق للمستفيد استلام بطاقة انتسابه لدى الجمعية.
2. يحق للمستفيد الحصول على كافة خدمات وبرامج الجمعية المرخص لها بتقديمها من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية دون أي تمييز عنصري أو فئوي، على أن يتم استحقاق الدعم المادي والعيني وفق المعايير المعتمدة في الجمعية.
3. على الجمعية سرعة التجاوب مع استفسارات واستعلامات المستفيدين.

### حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة

على الجمعية أن تنشر جميع المعلومات المتعلقة بتقديم خدماتها وبرامجها عبر منصاتها الإلكترونية وفي منافذ تقديم الخدمة، حيث تشمل الآتي:

- تفاصيل المعلومات المطلوب توفيرها عند تسجيل مستفيد [البيانات الشخصية للمستفيد وأسرته، التشخيص وتاريخ التشخيص]، وتفاصيل مستندات التسجيل [الهوية الوطنية وكرت العائلة للسعوديين وإقامة سارية المفعول لغير السعوديين، نسخة طبق الأصل من شهادة الميلاد، تقرير طبي معتمد من وزارة الصحة يثبت التشخيص بالتوحد، تقرير طبي للمستفيد أو أسرته في حال وجود إعاقات أو أمراض أخرى].
- التعريف بالجمعية وكافة الخدمات والبرامج التي يتم تقديمها للمستفيد.
- بيانات التواصل المختلفة مع الجمعية.
- وضع خارطة الطريق لكل أسرة بعد التسجيل وفق احتياجاتها وتسليمها لهم ومتابعة سيرها.

### حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة الخدمة

- تلتزم الجمعية بضمان جودة الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين، من خلال:
- التعدد في طرق الاستفادة من الخدمات المقدمة بشكل مباشر.
  - إتاحة تتبع المستفيد لمسار تقديم الخدمة المطلوبة.
  - وضع معايير محددة لقياس جودة الخدمة، ورفع مستوى الخدمات والبرامج بناءً على نتائج هذه القياسات.

## حق المستفيد في احترام خصوصية وسرية معلوماته

1. يجب على الجمعية المحافظة على سرية جميع معلومات المستفيدين، واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها أو الاطلاع عليها، أو إفشائها، أو نشرها، أو استخدامها أو تعديلها بما يخالف الأنظمة.
2. للمستفيد حق القبول والرفض في الظهور الإعلامي عبر منصات الجمعية المختلفة والتي من الممكن تداولها إعلامياً.

## حق المستفيد في معالجة شكاواه

1. تعبئة نموذج الشكاوى المعتمد من الجمعية عند مواجهة أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة من الأشخاص والجهات، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (30) يوماً من تاريخ نشوئها.
2. يجب على الجمعية اتباع إجراءات معالجة الشكاوى (بحسب سياسة الجودة)، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى (15) يوم من تاريخ تقديمها.

## واجبات مستفيدي الجمعية

1. تحري المصادقية عند تقديم المعلومات والمستندات المطلوبة للتسجيل في الجمعية والحصول على خدماتها، وإبلاغ الجمعية بأي تغيير يحدث على الفور.
2. حضور كافة برامج وأنشطة الجمعية العامة التي تم قبولها من المستفيد أو الاعتذار مقدماً بعدم الرغبة في الحضور.
3. الالتزام بحضور كافة البرامج المتخصصة التي تم قبولها من المستفيد، وفي حال عدم الالتزام سيتم استبعاده من البرنامج ومن ترشيحات البرامج الأخرى.
4. الالتزام بحسن المظهر عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية داخل وخارج المقر.
5. عدم جمع التبرعات أو تقاضي المبالغ المادية بشكل مباشر أو غير مباشر باسم الجمعية.
6. عدم التحدث باسم الجمعية أو نيابة عنها في المناسبات والإعلام بكافة وسائله إلا بإذن كتابي منها.
7. عدم مساس المستفيد بسمعة الجمعية عبر الوسائل المختلفة بغير وجه حق، وفي حال عدم الالتزام سيتم اتخاذ الإجراء القانوني اللازم.

-ملحق-  
نموذج تقديم شكوى

بيانات المشتكى		
رقم المستفيد	اسم المستفيد الرباعي	
وسائل الاتصال	صلة قرابة المتقدم للشكوى للمستفيد	
رقم الهاتف	<input type="checkbox"/> أم <input type="checkbox"/> أب <input type="checkbox"/> أخت <input type="checkbox"/> أخ	
البريد الإلكتروني		
بيانات المشتكى عليه		
الدور	اسم (الشخص / الجهة) المتظلم منها	
<input type="checkbox"/> عميل <input type="checkbox"/> مستفيد <input type="checkbox"/> موظف		
تفاصيل الشكوى		
	موضوع الشكوى	
	نص الشكوى	
	التوقيع	التاريخ

\* ملاحظة: يرجى إرفاق الأدلة والبراهين التي تثبت صحة التظلم/ الشكوى ليتم النظر فيها.

صاحب الصلاحية		
	الاسم	
	المنصب	
	الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى	
	التوقيع	التاريخ