

DFA

Diabetic Foot Association | جمعية القدم السكرية

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية أهلية مرخصة

الرقم	مجلس / 2025 / 01
تاريخ الاعتماد	9 محرم 1447 هـ
الموافق	4 يوليو 2025 م
رقم الإصدار	الإصدار الأول
الجهة المُصدرة	مجلس إدارة الجمعية

رقم ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي: DFASAUDI X — 1000635000

هاتف: 0553222749 | البريد الإلكتروني: info@dfa.sa

1. تمهيد

2. التعريفات

3. النطاق والأهداف

4. مبادئ التعامل مع المستخدمين

5. حقوق المستخدم

6. واجبات المستخدم

7. آلية التسجيل وتقديم الخدمة

8. خصوصية بيانات المستخدمين

9. التواصل مع المستخدمين

10. الشكاوى والتظلمات

11. قياس رضا المستخدمين

12. إيقاف الخدمة أو إنهاؤها

13. حماية الفئات الأولى بالرعاية

14. مصفوفة المسؤوليات

15. أحكام عامة

16. ملحق: نموذج شكوى / تظلم

يمثل المستخدمون غاية عمل جمعية القدم السكرية ومحور رسالتها. وتأتي هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين الجمعية ومستخدميها على أساس من الاحترام والعدالة والشفافية، وبيان حقوق المستخدم وواجباته، وآليات التواصل معه ومعالجة شكاواه وقياس رضاه.

التعريفات

المصطلح	التعريف
الجمعية	جمعية القدم السكرية.
المستفيد	كل شخص تُقدّم له خدمة أو مساعدة من الجمعية، سواء كان مباشراً أو غير مباشر.
الخدمة	ما تقدّمه الجمعية من برامج أو مساعدات أو رعاية أو تدريب أو توعية.
الشكوى	تعبير عن عدم الرضا عن خدمة أو إجراء أو سلوك، يستوجب المعالجة.
التظلم	اعتراض على قرار صادر من الجمعية بشأن المستفيد.
الفئات الأولى بالرعاية	من يحتاجون عناية خاصة، كالأطفال وكبار السن وذوي الإعاقة والحالات الحرجة.

النطاق والأهداف

تُطبّق هذه السياسة على جميع منسوبي الجمعية ومتطوعيها والمتعاقدين معها في تعاملهم مع المستخدمين، وتشمل جميع مراحل العلاقة: التسجيل، وتقديم الخدمة، والمتابعة، والإنهاء. وتهدف إلى: صون كرامة المستفيد وحقوقه، وتوحيد معايير التعامل، وضمان العدالة وعدم التمييز، وإتاحة قناة آمنة للشكوى، وتحسين الخدمة بناءً على التغذية الراجعة.

مبادئ التعامل مع المستخدمين

المبدأ	مضمونه
الكرامة	معاملة المستفيد باحترام دون منّ أو إشعار بالدونية.
العدالة وعدم التمييز	تقديم الخدمة وفق معايير الاستحقاق المعلنة، دون تمييز بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الانتماء.
الشفافية	وضوح شروط الاستحقاق وإجراءات التقديم ومدد المعالجة.
السرية	حماية بيانات المستفيد ومعلوماته الصحية والاجتماعية.
المشاركة	إشراك المستفيد في تقييم الخدمة وتطويرها.
عدم الاستغلال	منع استخدام حاجة المستفيد للضغط عليه أو استغلاله إعلامياً أو غير ذلك.

حقوق المستفيد

- الحصول على الخدمة وفق معايير الاستحقاق المعتمدة ودون تمييز.
- معرفة شروط الاستحقاق وإجراءات التقديم والمدة المتوقعة للبت.
- معاملته باحترام وخصوصية وحفظ كرامته.
- سرية بياناته الشخصية والمحبة، وعدم نشرها أو مشاركتها إلا بموافقته الكتابية أو بموجب طلب نظامي.
- الاعتراض والتظلم على أي قرار يخمسه، ومعرفة نتيجة تظلمه.
- تقديم شكوى دون أن يترتب على ذلك أي أثر سلبي على خدمته.
- الحصول على معلومات واضحة عن الخدمة المقدّمة له وحدودها.
- رفض التصوير أو استخدام قصته في المواد الدعائية، ولا يجوز ربط الخدمة بالموافقة على ذلك.
- إبلاغه بأسباب رفض طلبه أو إيقاف خدمته.

- تقديم بيانات صحيحة وكاملة، وتحديثها عند تغيرها.
- إبلاغ الجمعية بأي تغير يؤثر على استحقاقه للخدمة.
- الالتزام بمواعيد المراجعة والإجراءات المنضمة.
- حسن التعامل مع منسوبي الجمعية ومتطوعيها.
- استخدام المساعدة في الغرض الذي قُدمت من أجله، والمحافظة على ممتلكات الجمعية ومرافقها.

آلية التسجيل وتقديم الخدمة

1. التقديم: يُقدّم طلب الخدمة عبر القنوات المعتمدة مرفقًا بالمستندات المطلوبة.
2. القيد: يُعَيّد الطلب برقم وتاريخ في سجل المستفيدين.
3. دراسة الاستحقاق: تُدرّس الحالة وفق آلية التأكد من استحقاق المستفيد المعتمدة في الجمعية.
4. القرار: يصدر القرار بالقبول أو الرفض مسبقًا، ويُبلّغ به المستفيد.
5. تقديم الخدمة: تُقدّم الخدمة وفق الضوابط المعتمدة وتوثّق.
6. المتابعة: تُتابع حالة المستفيد وأثر الخدمة عليه دوريًا.

خصوصية بيانات المستفيدين

- تُجمّع بيانات المستفيد بالقدر اللازم لتقديم الخدمة فقط، ويقتصر الاطلاع عليها على من يقتضي عمله ذلك.
 - لا تُشارك بيانات المستفيد مع أي طرف خارجي إلا بموافقته الكتابية أو بموجب طلب نظامي.
 - تُحفظ الملفات في مكان آمن أو نظام محمي بكلمات مرور وملاحيات وصول.
- يُرجع في التفصيل إلى سياسة خصوصية البيانات وسياسة حماية بيانات المرضى والمستفيدين وسياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة لدى الجمعية.

التواصل مع المستفيدين

- تعتمد الجمعية قنوات تواصل معلنة وواضحة (هاتف، بريد إلكتروني، مقر الجمعية، القنوات الرقمية).
- تُستخدم لغة مبسطة ومحترمة تراعي حالة المستفيد ومستواه، ويُوفّر تيسير مناسب لذوي الإعاقة وكبار السن عند التواصل.
- يلتزم بالرد على استفسارات المستفيدين خلال مدة معقولة.

الشكاوى والتظلمات

1. تُتاح للمستفيد قناة معلنة لتقديم الشكاوى أو التظلم، وتُقبل كتابيًا أو شفاهةً وتوثّق.
2. تُقيّد الشكاوى في سجل الشكاوى برقم وتاريخ، ويُسلّم المستفيد ما يفيد استلامها.
3. يُدرّس الموضوع من مختص محايد لم يكن طرفًا فيه.
4. يُبيّن في الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل، وتُمدّد بإشعار مسبّب عند الحاجة.
5. يُبلّغ المستفيد بالنتيجة والأسباب.
6. يجوز للمستفيد التظلم على النتيجة أمام مجلس الإدارة، ثم اللجوء للجهة المشرفة وفق الأنظمة.
7. تُحلّل الشكاوى دوريًا لاستخلاص أسبابها الجذرية وتحسين الخدمة.

ولا يجوز أن يترتب على تقديم شكوى أي إضرار بالمستفيد أو إيقاف لخدمته أو تأخيرها.

قياس رضا المستفيدين

تقيس الجمعية رضا المستفيدين دوريًا بأدوات مناسبة (استبانات، مقابلات، تغذية راجعة)، وتُحلّل النتائج وتُبنى عليها خطط تحسين موثقة، ويُضمّن ملخص نتائج الرضا في التقرير السنوي للجمعية.

يجوز إيقاف الخدمة أو إنهاؤها في الحالات الآتية، بقرار مسبّب وبعد إشعار المستفيد: زوال سبب الاستحقاق أو تحسّن الحالة، ثبوت تقديم بيانات غير صحيحة أو إخفاء معلومات جوهرية، استخدام المساعدة في غير الغرض المخصّص لها، الإساءة لمنسوبي الجمعية أو الإضرار بممتلكاتها، أو انتهاء البرنامج أو نفاذ المخصّص المالي له. ويُبلّغ المستفيد كتابةً بالقرار وأسبابه وحقه في التظلم.

حماية الفئات الأولى بالرعاية

- تُتخذ تدابير إضافية لحماية الأطفال وكبار السن وذوي الإعاقة والحالات الحرجة.
- يُمنع الاختلاء بالمستفيد القاصر، ويكون التعامل بحضور ولي الأمر أو مختص.
- يُبلّغ فوراً عن أي اشتباه في إيذاء أو إهمال إلى الجهة المختصة وفق الأنظمة.
- يخضع العاملون مع هذه الفئات لتدريب متخصص وفحص للسوابق عند الاقتضاء.

مصفوفة المسؤوليات

الجهة	المسؤولية
مجلس الإدارة	اعتماد السياسة، والبت في التظلمات المرفوعة إليه، ومتابعة نتائج الرضا.
المدير التنفيذي	الإشراف على التطبيق، واعتماد قرارات الخدمة، ومتابعة الشكاوى.
إدارة البرامج / الخدمة	تقديم الخدمة وتوثيقها ومتابعة أثرها على المستفيد.
الباحث الاجتماعي / المختص	دراسة الحالة والتحقق من الاستحقاق وحفظ سريتها.
مسؤول الشكاوى	استقبال الشكاوى وفحصها ودراستها وتبليغ النتائج وتحليلها.
جميع المنسوبين	الالتزام بمبادئ التعامل وحماية خصوصية المستفيد.

أحكام عامة

- تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.
- يُرجع في كل ما لم يرد فيه نص إلى الأنظمة واللوائح النافذة واللائحة الأساسية للجمعية.
- تُراجع هذه الوثيقة دورياً كل سنتين، أو عند صدور ما يستوجب تعديلها من الجهات النظامية المختصة (المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي أو وزارة الصحة)، أو بناءً على توصية لجنة المراجعة الداخلية.

جهة التواصل والاستفسارات: يمكن لأي مستفيد أو منسوب للجمعية أو طرف ذي علاقة التواصل مع جمعية القدم السكرية بشأن مضمون هذه الوثيقة عبر هاتف: 0553222749، أو البريد الإلكتروني: info@dfa.sa.

ملحق: نموذج شكوى / تظلم

الحقل	البيان
بيانات أساسية	رقم الشكوى، التاريخ، اسم المستفيد، رقم الهوية، وسيلة التواصل، نوع الطلب (شكوى/تظلم/اقتراح)
الموضوع	موضوع الشكوى/التظلم، الحل المقترح من وجهة نظر مقدّم الطلب
ما يُستكمل من الجمعية	المختص بالدراسة، نتيجة الدراسة، تاريخ التبليغ، التوقيع

تم اعتماد هذه الوثيقة من قبل مجلس إدارة جمعية القدم السكرية بموجب القرار رقم مجلس / 01 / 2025، بتاريخ 9 محرم 1447 هـ الموافق 4 يوليو 2025م.