

.....الرقم:
.....التاريخ:
.....المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتنمية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

سياسة تنظيم وتعزيز العلاقة بين الجمعية المستفيدين

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة العاشر بتاريخ ١٨-١١-٢٠٢٤ م

المملكة العربية السعودية - الرياض
هاتف رقم : 112482929 رقم المبني: 7190
الرمز البريدي: 12466 الرقم الاخافي: 4449



@hayatonaorg
055 456 4004
info@hayatona.org.sa
hayatona.org.sa

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتوعية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

المادة الأولى: التعريفات

- الجمعية: يقصد بها الجمعية الأهلية للتوعية الصحية "حياتنا".
- المستفيد: كل شخص طبيعي يتلقى خدمات الجمعية.
- الخدمات: جميع البرامج والمساعدات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

المادة الثانية: الأهداف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بشكل واضح ومهني.
- ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.
- حماية حقوق كل من الجمعية والمستفيدين.
- تعزيز الشفافية والمصداقية في تقديم الخدمات.

المادة الثالثة: حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد:

- الحصول على الخدمة باحترام وتقدير.
- الحصول على المعلومات الكاملة عن الخدمات المقدمة.
- الحفاظ على خصوصية معلوماته الشخصية.
- تقديم الشكاوى والمقترنات.
- المشاركة في تقييم الخدمات.



.....الرقم:
.....التاريخ:
.....المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتنمية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

المادة الرابعة: واجبات المستفيدين

يجب على المستفيد:

١. تقديم المعلومات والوثائق الصحيحة والمطلوبة.
٢. الالتزام بمواعيد تقديم الخدمة.
٣. إخطار الجمعية بأى تغيرات في بياناته.
٤. احترام أنظمة وقوانين الجمعية.
٥. المحافظة على مرافق الجمعية.

المادة الخامسة: معايير تقديم الخدمة

تلتزم الجمعية بـ:

١. تقديم الخدمات وفق معايير الجودة المعتمدة.
٢. توفير كادر مؤهل لتقديم الخدمات.
٣. الرد على استفسارات المستفيدين خلال وقت محدد.
٤. توثيق جميع الإجراءات والخدمات المقدمة.
٥. المتابعة المستمرة لضمان رضا المستفيدين.

المادة السادسة: آلية تقديم الخدمة

١. التسجيل:

- تعينة نموذج طلب الخدمة
- تقديم المستندات المطلوبة
- التحقق من الأهلية



.....الرقم:
.....التاريخ:
.....المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتنمية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

٢. دراسة الطلب:

- تقييم الحالة
- تحديد نوع الخدمة المناسبة
- اتخاذ القرار

٣. تقديم الخدمة:

- جدولة مواعيد الخدمة
- تنفيذ الخدمة
- توثيق الخدمة المقدمة

المادة السابعة: آلية التواصل

١. قنوات التواصل المعتمدة:

- مركز خدمة المستفيدين
- البريد الإلكتروني
- الهاتف المجاني
- منصات التواصل الاجتماعي

٢. أوقات التواصل:

- تحديد ساعات العمل
- الرد على الاستفسارات العاجلة



@hayatonaorg

055 456 4004

info@hayatona.org.sa

hayatona.org.sa

.....الرقم:
.....التاريخ:
.....المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الأهلية للتوعية الصحية
The Civil Association For Health Awareness

ترخيص رقم 341

نمط حياة

المادة الثامنة: آلية الشكاوى والمقترنات

١. تقديم الشكوى أو المقترن عبر القنوات المعتمدة
٢. الرد خلال مدة لا تتجاوزه أيام عمل
٤. إخطار المستفيد بنتيجة الشكوى

المادة التاسعة: إنهاء العلاقة

يحق للجمعية إنهاء العلاقة مع المستفيد في الحالات التالية:

١. عدم التزام المستفيد بالواجبات المذكورة
٢. تقديم معلومات غير صحيحة
٣. إساءة استخدام الخدمات
٤. انتهاء الحاجة للخدمة

المادة العاشرة: أحكام عامة

١. تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث الدوري
٢. يتم نشر السياسة في موقع الجمعية
٣. تدريب الموظفين على تطبيق السياسة
٤. توعية المستفيدين بمحتوى السياسة

