مقدمة:

حرصا من ادارة جمعية اعمار للتنمية والتأهيل على تقديم افضل الخدمات للمواطن في محافظة خان ويونس وتحقيا لمبدأ الجودة في اداء الخدمات المقدمة، بالإضافة الى اظهار مدى اهتمام الجمعية بتحقيق هدف الاستعداد المؤسسي ضد الفساد قامت الادارة بصياغة دليل اجراءات المستفيدين والذي يوضح آليات الحصول على الخدمة وصولا لتطبيق مبدأ الشفافية ، حيث يستعرض الدليل الخدمات المقدمة من كافة البرامج والمشاريع الدائمة بحيث يكون بين متناول ايدي المستفيدين من خلال جعله متاحا في ساحة استقبال الجمهور وفي الموقع الالكتروني، حيث يشتمل الدليل على النقاط التالية:

١-القواعد الأخلاقية للعمل في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل.

٢- الخدمات المقدمة من مركز بسمة للسمعيات والتخاطب.

٣- الخدمات المقدمة من مركز بصريات غزة.

٤- الخدمات المقدمة من مدرسة بسمة الخاصة.

٥- مركز الأمل للرعاية والاستشارات النفسية.

٦- الخدمات المقدمة من قسم الحد من الفقر.

٧- نظام الشكاوى

القواعد الأخلاقية للعمل في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل

١. تقديم أفضل الخدمات التي تلامس احتياجات المواطن في قطاعات التعليم والصحة والاعمل الاغاثي التنموي، بالاضافة الى التأهيل المجتمعي لذوي الاحتياجات الخاصة، وفقا لمعايير الجودة

٢. الحيادية التامة وتقديم الخدمة للمواطنين كافة

٣. السرية والخصوصية للفئة المستهدفة .

٤. خدماتنا لا تستهدف تحقيق الربح وهي مقدمة لتلبية احتياجات الجمهور

٥. التعامل مع جمهورنا بمنتهى التقدير والاحترام والمساواة، والثقة، ونؤمن بأمثل المعايير الأخلاقية ونتمثل بها عندما نتعامل مع كل الأطراف بمنتهى العدل والنزاهة.

٦. الالتزام بأفضل أساليب غرس قيم المجتمع في نفوس الفئة المستهدفة التزاماً وايماناً بها

٧. المحافظة على حقوق المستفيدين من الجمعية كافة.

مركز بسمة للسمعيات والتخاطب:

هو أحد المراكز التابعة لجمعية اعمار للتنمية والتأهيل، تأسس عام ٢٠١٠م، حاصل على ترخيص من وزارة الصحة الفلسطينية تحت رقم هـ٢٠١٢/٥، بهدف تقديم خدمات التأهيل للأطفال ذوي الإعاقة في المحافظات الجنوبية من قطاع غزة.

خدمات المركز:

- تأهيل وعلاج الأطفال ذوي الاعاقة باستخدام أحدث البرامج التأهيلية العالمية والعربية.
- علاج مشاكل النطق والكلام.
- إجراء الفحوصات والاختبارات السمعية بأحدث الأجهزة الطبية.
- تأهيل أطفال زارعي القوقعة.
- تشخيص وتأهيل أطفال التوحد.
- إقامة ورشات عمل ولقاءات تثقيفية تستهدف ١ذوي الاعاقات والأسوياء.
- اجراء التقييمات الشاملة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

الامكانيات المتاحة (الكادر والأجهزة):

- طاقم استشاري وفني في مجال السمعيات والتخاطب ذو خبرة وتميز في الأداء.
- التنوع في التخصصات والخدمات المقدمة.
- استخدام الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة في مجال التأهيل.

الفئات المستهدفة:

- الأشخاص من ذوي مشاكل النطق والتخاطب، زارعي القوقعة، ضعاف السمع، صعوبات تعلم، إعاقات حركية، داون، توحد، وتشمل جميع الفئات العمرية.

اجراءات الحصول على الخدمة:

١. توجه لموظف الاستقبال مصطحبا التقارير الطبية وملفات الحالة السابقة (إن وجدت)، وبناء عليه سيتم تعبئة البيانات الاولية وتحديد موعد لمقابلة الأخصائي لتنفيذ الجلسة التقييمية الأولى والتي تشمل على:
   a. اجراء أحد الفحوصات حسب حاجة الحالة:
      i. فحص أعضاء النطق.
      ii. الفحص السمعي.
      iii. تقييم النطق والعمليات الفونولوجية، الصوت، الطلاقة.
      iv. قياس السلوك اللغوي وتشمل العينة الكلامية واجراء اختبارات مقننة وغير مقننة معاً والحصول على عينة كلامية منزلية.
   b. أخذ معلومات عن الحالة وتعبئة نموذج البيانات الأولية، وحجز موعد لمقابلة الاستشاري.
٢. سيقوم الاستشاري بإجراء التقييمات والمقاييس اللازمة حسب طبيعة المشكلة وفي هذه الجلسة يتم اختبار القابلية للاستثارة للمريض بهدف معرفة قابلية المريض للاستفادة.
٣. يتم تحديد الخطة العلاجية حسب المشكلة، أو التحويل إلى مراكز علاجية أخرى.
٤. في حالة متابعة الحالة داخل المركز يتم اجراء عمليات تقييم بعد فترات زمنية محددة من قبل الأخصائي المتابع.

الرسوم العلاجية:

١. الجلسة الأولية (التقييم): ٣٠ شيكل "لمرة واحدة".
٢. جلسة المتابعة (العلاجية): ١٠ شيكل.
٣. فحص السمع:
   a. **Tympanometry**: ٢٠ شيكل.
   b. **Audiometer**: ٢٠ شيكل.
   c. **Otoread**: ١٠ شيكل.
   d. اجراء جميع الفحوصات بـ ٤٠ شيكل.
   e. اجراء فحصين ٣٠ شيكل.
٤. رسوم تربية خاصة ٢٠٠ شيكل شهرياً.

المراجع الكريم:

برجاء احضار بطاقة المتابعة مع موعد كل جلسة.

الدوام وأوقات العمل:

- يتم العمل بالمركز طوال أيام الأسبوع، من الساعة ٠٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٠٥:٠٠ مساءً.
- يخصص يوم الخميس فقط للمهام التالية:
  - تقييم الحالات الجديدة من خلال المستشار الفني للمركز.
  - تقييم الحالات المُتابعة في المركز من خلال المستشار الفني للمركز.
  - تنفيذ جلسات برامج التدخل المبكر (بورتج، سكاي هاي).
- أما باقي الأيام فيتم خلالها تنفيذ جلسات علاجية للحالات المسجلة في المركز.

وسائل الاتصال/

هاتف رقم: **2063360**

جوال رقم: ٠٥٩٩٣٧٨٦٢٠

الإيميل: **Basmatycenter@hotmail.com**

صفحة الفيس بوك: **www.fb.com/basma.center.gaza**

الموقع الإلكتروني: **www.emaar-pal.org**

مركز بصريات غزة

تأسس المركز عام ٢٠١٣، وحاصل على ترخيص من وزارة الصحة الفلسطينية تحت رقم ظ ٢٠١٣/7، هذا ويُعتبر مركز بصريات غزة الأول من نوعه على مستوى فلسطين، والسادس على مستوى قارة آسيا وذلك حسب تصنيف شركة **Bernell** الأمريكية، وهو مركز متخصص بتقييم وعلاج المشاكل البصرية والوظيفية بالعين.

خدمات المركز:

١. فحص حدة الابصار لمختلف الفئات العمرية.
٢. تقييم وتشخيص وعلاج حالات الكسل الوظيفي.
٣. تقييم وتشخيص جميع أنواع الحول وعلاج بعضها بالتمارين البصرية.
٤. وصف المصحح البصري سواء النظارات الطبية أو العدسات اللاصقة.
٥. تنفيذ الفحوصات الخاصة بتقييم الحالة البصرية والوظيفية للعين ووضع الخطة العلاجية.

الامكانيات المتاحة (الكادر والأجهزة):

- أخصائيي بصريات ذوي كفاءة عالية وخبرة.
- أحدث الأجهزة التشخيصية والعلاجية النوعية.
- مقر دائم للمركز بحسب المواصفات العالمية.

أقسام العيادات داخل المركز:

- **عيادة الأطفال والحول Pediatric & Squint Clinic**

وهي متخصصة بفحص حدة الابصار وقوة الانكسار لدى الأطفال، بالإضافة ويتم فيها تنفيذ جميع فحوصات تقييم الحول والمشاكل الوظيفية والبصرية بالعين.

- **عيادة فحص حِدّة الإبصار Visual Acuity Clinic**

وهي متخصصة بفحص حدة الابصار والقوة الانكسارية لدى الفئات العمرية الكبيرة ووصف النظارات الطبية أو العدسات اللاصقة اللازمة لتصحيح مشاكل الابصار.

- **العيادة التشخيصية Diagnostic Clinic**

ويتم من خلالها تقديم جميع الفحوصات التشخيصية للمشاكل البصرية والوظيفية بالعين من خلال أجهزة نوعية حديثة مختصة بهذا المجال.

- **عيادة العلاج البصري Vision Therapy Clinic:**

وهي التي يتردد عليها مرضى المشاكل البصرية والوظيفية لأخذ جلسات العلاج البصري بواقع ثلاث جلسات أسبوعيا تتراوح مدة الواحدة منها من ٤٥ إلى ٦٠ قيقة.

أيام العمل:

جميع أيام الأسبوع، من الساعة ٠٨:٠٠ صباحاً حتى الساعة ٠٢:٠٠ مساءً.

يتم تنفيذ بعض الجلسات في الفترة المسائية بناءً على رغبة الأهل.

الاستفادة من خدمات المركز:

- المراجع الكريم في حال كنت تعاني من احدى المشكلات البصرية والتي تختص بها عيادات المركز بإمكانك التوجه أولاً لأخصائي البصريات ليجري لك عملية التقييم الشامل.
- بناءً على نتائج التقييم سيقوم الأخصائي بإيضاح تفاصيل المشكلة والحلول المتاحة لها.
- في حال كانت الحالة لديك تستدعي المتابعة والعلاج داخل المركز سيبلغك الأخصائي بالموعد اللاحق للبدء بالبرنامج العلاجي.
- يمتد البرنامج العلاجي من ١٠ إلى ٢٤ أسبوع بواقع ٣ جلسات أسبوعياً تتراوح مدة الجلسة من ٤٥ دقيقة إلى ٦٠ دقيقة.
- يتخلل البرنامج العلاجي تقييم دوري كل أسبوعين لمتابعة تحسن الحالة.
- بعد الانتهاء من عملية العلاج تتواصل الجلسات العلاجية لمدة أسبوعين اضافيين لتثبيت التحسن الذي انتهى إليه العلاج.

رسوم العلاج:

- تقييم الحالة ٥٠ شيكل لمرة واحدة فقط.
- دفتر علاج بصري: ١٠٠ شيكل (حسب الحاجة).
- الجلسة العلاجية ١٥٠ شيكل شهريا فقط.

وسائل الاتصال/

هاتف رقم: ٠٨-٢٠٧٩٧٤٠

جوال رقم: ٠٥٩٨٥٩٣٢٥٤

صفحة الفيس بوك: www.fb.com/PS.VTC

الموقع الإلكتروني: www.emaar-pal.org

مدرسة بسمة الخاصة:

مدرسة بسمة الخاصة التابعة لجمعية إعمار للتنمية والتأهيل تأسست عام ٢٠١٣م، وحاصلة على ترخيص من وزارة التربية والتعليم تحت رقم وطني ٣٢٣٤١٧٠٥، تحتوي على عدة مراحل دراسية أساسية، تضم عدة فئات من ذوي الاحتياجات الخاصة.

خدمات المدرسة:

١. تقديم تعليم أكاديمي بأساليب تعليمية مميزة وشيّقة.
٢. تقديم جلسات تأهيل وعلاج للمشاكل السلوكية والنفسية.
٣. تنفيذ جلسات لعلاج مشاكل النطق والتخاطب لدى طلبة المدرسة.
٤. تنفيذ أنشطة لا صفية تعزز إدراك وفهم الطلبة بشكل عملي وعلمي.

الامكانيات المتاحة (الكادر والأجهزة):

١. فريق عمل مميز من المعلمات والأخصائيين.
٢. بيئة مدرسية آمنة وممتعة.
٣. مقر دائم بحسب المواصفات العالمية.

٤. إشراف تربوي مميز.

٥. منهاج مدرسي وزاري ملائم لقدرات الأطفال ومعتمد من وزارة التربية والتعليم.

العام الدراسي

تلتزم المدرسة بمواعيد العام الدراسي وفق نظام وزارة التربية والتعليم العالي.

الفئات المستهدفة:

- أطفال التوحد.
- أطفال الداون القابل للتعلم.
- أطفال ضعاف السمع.
- أطفال زارعي القوقعة.
- أطفال صعوبات التعلم.

الفئة العمرية:

من (**5** إلى **14**) سنة.

الالتحاق بمدرسة الخاصة:

١. يتم فتح باب الالتحاق بالمدرسة نهاية شهر يوليو من كل عام.

٢. بعد تعبئة طلب الالتحاق، يخضع الطالب لتقييم يتم من خلاله تحديد المرحلة الدراسية المناسبة له (مرحلة المدرسة – مرحلة ما قبل المدرسة).

٣. تبلغ إدارة المدرسة ذوي الطفل بنتائج الاختبار والمرحلة التعليمية المناسبة للطفل.

٤. يُنسّب الطفل للمدرسة برسوم رمزية تدفع بشكل شهري قيمتها ١٥٠ شيكل غير شاملة للمواصلات.

الأوراق المطلوبة:

- صورة شخصية عدد ٢.
- صورة هوية الأب.
- صورة من شهادة ميلاد الطفل.
- تقارير طبية تصف حالة الطفل "إن وجدت".
- شهادات دراسية للمراحل السابقة "إن وجدت".

وسائل الاتصال/

هاتف رقم: ٢٠٦٣٣٧٠

جوال رقم: ٠٥٩٩٥٠٢٣٢٢

الإيميل: **Basmatycenter@hotmail.com**

صفحة الفيس بوك: **www.fb.com/Basma.center.gaza**

الموقع الإلكتروني: **www.emaar-pal.or**

مركز الأمل للرعاية والإستشارات النفسية:

أحد المراكز التابعة لجمعية إمار للتنمية والتأهيل، تأسس في أغسطس من العام ٢٠٠٩م، حاصل على ترخيص من وزارة الصحة الفلسطينية تحت رقم هـ/١٣/٢٠١٣، حيث جاءت فكرة إنشاء المركز بعد الحرب التي حدثت نهاية عام ٢٠٠٨، وذلك بهدف تخفيف الضغوط المتراكمة والمستمرة على قطاع غزة.

أيام العمل وفترة الدوام:

ينقسم العمل في مركز الأمل على فترتين:

a. الفترة الصباحية: من الساعة ٨ صباحاً وحتى الساعة ٢ ظهراً
b. الفترة المسائية:
   i. فصل الصيف: من الساعة ٤ مساءً وحتى الساعة ٧ مساءً
   ii. فصل الشتاء: من الساعة ٣ مساءً وحتى الساعة ٥ مساءً

خدمات المركز:

١. تقديم الخدمات العلاجية لجميع الأمراض والاضطرابات النفسية والعقلية والاجتماعية.
٢. تقديم الاستشارات النفسية والتربوية والأسرية بما يعزز البناء النفسي والاجتماعي.
٣. تقديم خدمات القياس النفسي وقياس الذكاء (IQ) لمختلف الفئات العمرية.
٤. علاج وتأهيل المُدمنين لا سيما المدمنين على عقار الترامال.
٥. المساهمة في تأهيل بعض حالات ذوي الاحتياجات الخاصة بما يتناسب مع خدمات المركز.
٦. دراسة الظواهر النفسية والمجتمعية دراسة علمية بما يعكس الواقع الحقيقي للمجتمع الفلسطيني من حاجات ومشكلات وأخذها بعين الاعتبار عند وضع الخطة السنوية للمركز.
٧. المساهمة في توعية وتثقيف المجتمع بما يعزز مكانة الإنسان والاهتمام بصحته النفسية من خلال النشرات المطبوعة، ورشات العمل والندوات.

الامكانيات المتاحة (الكادر والأجهزة):

- فريق عمل مميز صاحب خبرة وتجربة واسعة في التأهيل والعلاج النفسي، يتكون من أخصائيين وأطباء نفسيين.
- يتوفر في مركز الأمل جهاز تخطيط الدماغ EEG والذي يستخدم في رسم الدماغ وتشخيص حالات الصرع العضوي.
- يوجد مقر دائم للركز مجهز بأحدث الأجهزة والمعدات والتقنيات.
- ألعاب نفخ لتنفيذ الأيام الترفيهية ميدانياً.

أقسام العمل داخل المركز:

- العلاج النفسي والاكلينيكي.
- الخدمات الإرشادية
- القياس النفسي.
- خدمة تخطيط الدماغ (EEG)
- خدمة العلاج باللعب
- خدمات البحث العلمي
- خدمات التدريب والتأهيل

الفئات المستهدفة:

- ✓ الاشخاص الذين يعانون من مشاكل سلوكية ونفسية (الادمان على الترامادول- الاكتئاب- القلق- الفصام.
- ✓ الاطفال ممن يعانون من مشاكل سلوكية ونفسية(السلوك العدواني- التبول اللاارادي- قضم الاظافر- الخوف- الاحلام والكوابيس- الخجل)

الاستفادة من خدمة العلاج داخل المركز:

١. عزيزي المسترشد عند قدومك إلى مركز الأمل توجه لموظف الاستقبال أولاً ليقوم بتحويلك إلى الأخصائي المختص.
٢. سيقوم الأخصائي بعقد جلسة أولية بهدف سماع المشكلة وتقديم الارشادات المطلوبة.
٣. في حال كانت الحالة تستدعي جلسات ارشاد ومتابعة سيقوم الأخصائي بتحديد الموعد اللاحق للمتابعة معك في جلسات متابعة ضمن برنامج علاجي متكامل.

٤. في حال كانت الحالة تستدعي عرض على طبيب نفسي سيتم تحديد موعد مع الطبيب للعرض والمتابعة، وكتابة الأدوية إن استدعى الأمر.

الخدمات المجانية والخدمات مدفوعة الأجر.

جميع الخدمات في مركز الأمل للرعاية والاستشارات النفسية تقدم بشكل مجاني بما فيها الكشف والتقييم عند الطبيب وجلسات العلاج عند الأخصائي النفسي، وهناك رسوم رمزية على اختبارات الذكاء.

وسائل الاتصال:

هاتف: ٠٨-٢٠٦٣٣٧٠

جوال: ٠٥٩٧٦٦٢٠٣٢

البريد الالكتروني: amalcenter@hotmail.com

فيس بوك: www.fb.com/amal.center.care

الموقع: WWW.emaar-pal.org

قسم الحد من الفقر:

هو أحد الأقسام التابعة لجمعية اعمار ويعمل ضمن برنامج الدعم المجتمعي، والذي يهدف إلى تحسين جودة الحياة لدى الأسر الفقيرة في المحافظات الجنوبية.

الخدمات التي يقدمها القسم:

١- المساعدات الطارئة.

٢- المساعدات العينية.

٣- مساعدات نقدية طارئة.

٤- المساعدات الموسمية.

٥- القرض الحسن.

٦- صندوق التكافل الاجتماعي.

المراجع الكريم للاستفادة من أي برامج قسم الحد من الفقر:

١- توجه أولاً لمنسق القسم لتعبئة استمارة طلب مساعدة، وأحضر معك الأوراق الثبوتية.

٢- سيقوم الباحث الاجتماعي بإجراء زيارة ميدانية لجمع معلومات أكثر حول الحالة.

٣- في حالة استحقاق الأسرة سوف يتواصل الفريق لإبلاغك بنوع المساعدة.

صندوق التكافل الاجتماعي:

استكمالاً لدور الجمعية الريادي في خدمة المواطنين في خان يونس خاصة في مجال العمل الإغاثي، ومن مبدأ التخفيف عن كاهل المواطن في المحافظة اعتمدت ادارة الجمعية مشروع التكافل الاجتماعي والذي يهدف إلى تقديم مساعدات نقدية عاجلة للأسرة الفقيرة.

اجراءات اعتماد المستفيدين من الصندوق:

١. يتم تقديم طلب المساعدة من الأسر المحتاجة لمنسق المشروع في قسم الحد من الفقر.
٢. بعد الاطلاع على الوثائق المقدمة يتم فرز الطلبات وقيام الموظف المختص بالزيارة الميدانية للحالة وتقديم تقرير واف عنها.
٣. بعد الاعتماد من اللجنة يتم صرف المبلغ نقداً أو شيك كما ترتئي اللجنة.

ملاحظة: يتم الرد على الحالة خلال شهر من تقديم الطلب.

الأوراق المطلوبة:

١. استبانة دراسة حالة.
٢. أوراق اثبات شخصية.
٣. التقارير الطبية.
٤. شهادات القيد.

شروط الاستفادة من الصندوق:

١. أن يكون المواطن من سكان خان يونس.
٢. أن يكون المستفيد يعيل أسرة مكونة من ٥ أفراد فما فوق، وليس له مصدر دخل ثابت.
٣. حق الأولوية للحالة المرضية المحتاجة للتحويل للعلاج بالخارج.
٤. أن يكون الطالب لديه شهادة قيد تفيد أنه مسجل في نفس الفصل وتنطبق عليه الشروط السابقة.

الفئة المستهدفة:

١. الحالات المرضية المستعصية.
٢. طلبة الجامعات.
٣. الأسر تحت خط الفقر.

مشروع القرض الحسن:

يهدف مشروع القرض الحسن إلى انشاء مشاريع صغيرة تمكن مقدم الطلب من توفير مصدر دخل ثابت.

اجراءات الحصول على القرض:

١. يقوم مقدم الطلب بتعبئة استمارة قرض حسن.
٢. يتم فرز الطلبات من قبل لجنة مختصة.
٣. يتم عمل فحص مرجعي على حالة المستفيد.
٤. اعتماد المشاريع الأكثر تميزاً.
٥. صرف المبلغ للمستفيد بشيك نقدي.

الأوراق المطلوبة:

١. سند دين منظم من المحكمة بقيمة المبلغ.
٢. شهادة حسن سير وسلوك من وزارة الداخلية.
٣. فيشة تقاضي راتب للكفيل.
٤. كتاب تزكية من مختار المنطقة.
٥. الأوراق الثبوتية.

فترة السماح:

يبدأ التسديد بعد ثلاث شهور من استلام المبلغ.

شروط الحصول على القرض:

١. أن يكون المشروع المقدم مميز وبما يخدم مصلحة المجتمع.
٢. أن يكون المستفيد يعيل أسرة مكونة من ٥ أفراد فما فوق، وليس له مصدر دخل ثابت.
٣. أن يتم الموافقة على المشروع من قبل لجنة معتمدة من مجلس الادارة.
٤. أن يكون الكفيل يتقاضى راتبه عن طريق حساب بنكي جاري بأحد البنوك المحلية الفلسطينية.

مبلغ القرض:

$١٠٠٠ -$٣٠٠٠

أيام العمل وفترة الدوام:

نستقبل طلبات المساعدات يوم السبت والأحد من الساعة ٠٩:٠٠ صباحاً حتى الساعة ١٢:٠٠مساءً.

هاتف: ٠٨-٢٠٦٣٣٧٠
جوال: ٠٥٩٩٧٨٤٤٢٥
البريد الالكتروني: Emaar.gaza@yahoo.com
فيس بوك: www.fb.com/
الموقع: WWW.emaar-pal.org

نظام الشكاوى

الجمهور الكريم

تؤمن جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بالمسؤولية أمام الله عز وجل ثم أمام المجتمع الذي نخدمه وأمام الممولين والشركاء.

يختص هذا النظام بالشكاوى الخارجية المقدمة من الأفراد والمؤسسات حول عمل الجمعية وأنشطتها وموظفيها.

في حال شعرت أنك تعرضت لظلم أو سوء تعامل من قبل أحد موظفي جمعية اعمار أو بسبب أي من أنشطتها فعليك القيام بما يلي:

- قم بتعبئة نموذج الشكوى وتقديمه عبر صندوق الشكاوى أو شفوية مباشرة للموظف المسؤول أو من خلال الاتصال الهاتفي أو عبر البريد الالكتروني.
- في جميع الأحوال عليك ترك اسمك ورقم الاتصال.
- قد يتم الاتصال بك للاستفسار بخصوص الشكوى وتعبئة النموذج الخاص بالشكاوى.
- ستقدم الشكوى للمناقشة في لجنة الشكاوى برئاسة مدير الجمعية.
- سيتم ابلاغك بنتائج التحقق من الشكوى خلال ٢١ يوم من تاريخ تقديم الشكوى.
- يمكنك الاعتراض على نتائج دراسة الشكوى لمدير الجمعية خلال ٣٠ يوم من استلامك لنتائج الشكوى.

تتعامل جمعية اعمار للتنمية والتأهيل مع الشكاوى بكل جدية ومصداقية وشفافية وبسرية تامة.

Telephone: 082063360 082079740
Fax number: 082062520
Email: emaar.gaza@yahoo.com