



جمعية داوئي الصحة
بثلوٲ المنظر



آلية سياسة
صرف المساعدات

لائحة شؤون المستفيدين

الجمعية : يقصد بها جمعية داوئي الصحية

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية داوئي الصحية وفق أنظمتها ولوائحها
الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنانها وغير موظفة.
المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بانن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .

الاسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية داوئي الصحية

وابناءه الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية داوئي الصحية الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين

المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

لجنة الحقوق والواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر . أسر السجناء والمفرج عنهم : يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية :

أ - انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.

ب اذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فانه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.

ج - إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.

ح - يتم تسجيل الاسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين المهجورة : وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية
٣. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية
٤. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث و بعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط الخامس

أولا : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

- ١ صورة السجل المدني للعائلة.
- ٢ صورة الهوية الوطنية.
٣. أصل اخر فاتورة كهرباء
٤. صورة من عقد الايجار.
٥. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات و الضمان وغيرها
- بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر
٦. تقرير طبي مختوم ومعتمد

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الدواء للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته
- ٣- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية
٥. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية

كمستفيد لك الحق في

١. ان يتم التعامل مع الملف الورقي / الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بالحالة .
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة .

الاحترام والكرامة

كمستفيد لك الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
 - ٢- لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق به
- التعريف بمقدمي الخدمة : كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طاريء .
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٧. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٨. الالتزام بالزني المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
١٢. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٣. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة فيالحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

حالات الاستبعاد من الجمعية

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. زواج الأرملة أو المطلقة .
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. لايقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة .
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
١٤. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

- ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الاتي :
١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
 ٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
 ٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 ٤. تحديد الضرر.
 ٥. أسباب التظلم.
 ٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 ٧. تحديد الطلب المراد.
 ٨. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 ٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .

٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
٨. 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 الى ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

- ١- من سكان المنطقة
- ٢- تقرير طبي .
- ٣- الأسر الفقيرة

ضوابط دعم :

- أ - أن يكون سعودي الجنسية أو مقيم
- ب - مقيماً بالمملكة لأكثر من ثلاث سنوات .
- ت - من المستفيدين من خدمات الجمعية .
- ث - من أهل السنة والجماعة .
- ج - وجود ميزانية للمشروع .
- د - الأولوية تكون حسب الضوابط التالية (فئة المستفيد - عمر المستفيد)

ضوابط عامة

١. استلام الطلب على أي خدمة لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

اعتماد مجلس الإدارة

