



جمعية مدد الصحية بظهران الجنوب

لائحة صرف المساعدات





لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

- الجمعية :** يقصد بها جمعية مدد الصحية
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية مدد الصحية وفق أنظمتها ولوائحها .
الأيتام : هم من فقدوا ابائهم من السعوديين
أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون) .
ب- الإناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة)
الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.
المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .
الاسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية مدد الصحية وابناءه .
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية مدد الصحية
الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
لجنة الحقوق و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٢. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .
٣. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية :

| الحالة | البيان | الدرجة |
|--------------|------------------|--------|
| دخل المستفيد | اقل من ١٠٠٠ | ٥ |
| | من ١٠٠٠ الى ٢٩٩٩ | ٥ |
| | من ٣٠٠٠ الى ٤٩٩٩ | ٤ |
| | من ٥٠٠٠ الى ٨٠٠٠ | ٣ |
| حالة السكن | ممتازة | ١ |
| | جيدة | ٢ |
| | مقبولة | ٣ |



| | | |
|---|-------------------------|---------------|
| ٤ | تحتاج الى ترميم | |
| ٥ | متهالك غير قابل للترميم | |
| ١ | ملك | ملكية السكن |
| ٢ | سكن حكومي | |
| ٣ | سكن خيري | |
| ٤ | ايجار | |
| ٥ | مستعصي | |
| ٣ | غير مستعصي | الحالة الصحية |
| ٤ | اقل من ٢٠ | العمر |
| ٥ | من ٢٠ الى ٣٠ | |
| ٥ | من ٣١ الى ٤٠ | |
| ٥ | من ٤١ الى ٥٠ | |

فئة (أ) شديد الاحتياج من ٤٥ الى ٦٠

فئة (ب) متوسط الاحتياج من ٢٥ الى ٤٤

فئة (ج) ضعيف الاحتياج اقل من ٢٥

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

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. صورة من عقد الايجار.
٤. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
٤. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...)
٥. بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
٥. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
- ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
- ب- صورة صك الاعالة .
- ت- إثبات عدم الزواج أو العمل





ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بميرراته .
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.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
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 بها.

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 الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٣. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٤. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .



٥. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٦. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من المعلومات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٤. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٥. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٦. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٧. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
٨. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
٩. 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 او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او 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 او الشكوى مشتملاً على الاتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
٢. تحديد موضوع التظلم او 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. إيضاح أو إضافة 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 الصحيح 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 <https://www.madadd.sa...> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسية في اجتماعه رقم (3) بتاريخ 1446/2/4 هـ،
2024/8/8م

