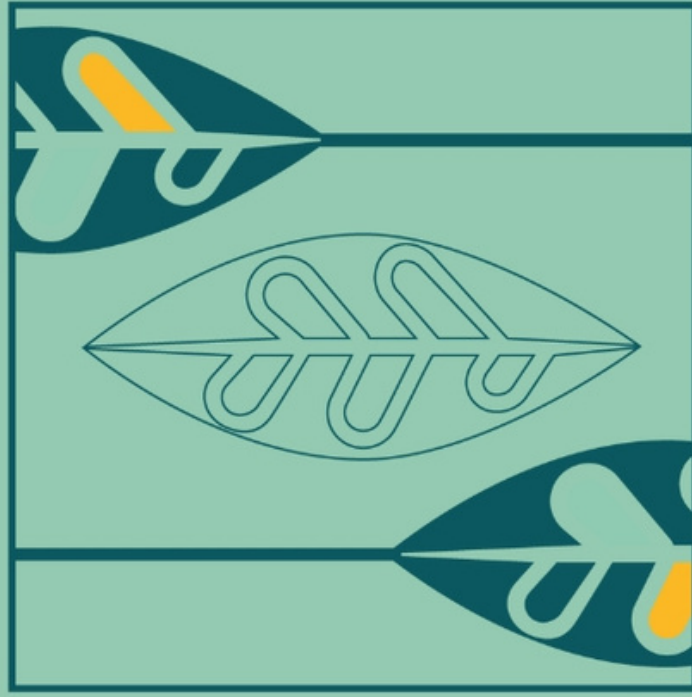




سياسة صرف المساعدات

جمعية عواد الامل الصحية
إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص 1540

الاصدار الثاني 2025



الفهرس

١	مقدمة.
١	النطاق .
١	تعريف المطلحات .
٢	شروط و اجراءات تسجيل المستخدمين.
٢	حقوق المستخدمين.
٣	واجبات المستخدمين.
٣	حالات الاستبعاد من الجمعية.
٤	الحقوق و التظلم و تقديم الشكوى.
٤	إجراءات التظلم أو الشكوى.
٥	ضوابط تقديم خدمات المستخدمين .
٥	اعتماد مجلس الادارة .

مقدمة

الغرض من هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بصرف المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها، علماً بأن الجمعية ومن خلال لائحته الأساسية وأهدافها فهي لا تمنح المساعدات المالية النقدية ولكن مساعداتها الخدمات النوعية بمثابة قيمة مالية مقدمة للجهة المستفيدة التي تقدم الخدمات للمستفيدين.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في صرف المساعدات فيما يتعلق بالتحقق من مدى الاستحقاق والمسؤوليات المحددة لمنفذي الصرف.

تعريف المصطلحات

- الجمعية:** يقصد بها جمعية عواد الأمل الصحية
- المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات جمعية عواد الأمل الصحية ويشمل: (الرجال - النساء - الشباب - الأطفال.... الخ) المرضى و ذويهم من ذوي الإقامة الطويلة بالمستشفيات وغيرهم وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة في المملكة.
- الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
- الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية عواد الأمل الصحية الأساسية والداخلية المنظمة للعمل.
- الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.
- المخالفات:** هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون مستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية
2. دراسة الحالة من قبل القسم المختص في المستشفيات المتعاقدة معها جمعية ومن خلال الباحث التنموي للجمعية حسب نوع الخدمة و تصنيفها.

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الدعم المناسب للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء التسجيل أو تقديم الطلب من قبل الجهة المتخصصة
2. تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين بدون تمييز أو تفاضل بحسب دراسة الحالة والتقارير المتوفرة
3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيدين حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية
4. ان يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة
5. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة للظروف
6. معرفة أسماء وتخصص مقدمي الخدمة وطرق التواصل معهم

واجبات المستفيدين

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم مقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.
3. في حال عدم المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها يجب الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. إبلاغ الجمعية أو المستشفى - يرجع ذلك للجهة المقدمة لطلب المستفيد - بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
5. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
6. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
7. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
8. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحاتهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
9. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم الى معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية

1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
2. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
3. المستفيد أو الأسرة التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
4. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين.
5. في حالة اتخاذ قرار من الباحث التنموي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
7. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية عند هضم حقوقه أو تقصير في تقديمها من أي أمر يراه منتقياً للخدمة 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 إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي: -

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / وسائل الاتصال / الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عالقة بالشكوى أو التظلم.
8. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة..)
2. لن ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو اسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى السرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا أشخاص ذو العلاقة
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني .. الخ



ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من خلال الحالات المحالة من المستشفيات، أما في حال لو كان الطلب خدمة دعم نفسي فمحتاج استقبال الطلب مباشرة من خلال الجمعية من خلال وسائل التواصل المنشورة.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد ومراجعة سياسة صرف المساعدات بجمعية عواد الأمل الصحية في اجتماع مجلس الإدارة رقم (3) لعام 2025م والمنعقد بتاريخ 6/9/2025م

رئيس مجلس إدارة الجمعية
الدكتورة/ريم فاروق الصبان

