



## آلية للتأكد من استحقاق المستفيد

( تشمل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - سياسة صرف المساعدات )





## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية الخدمات الصحية بضياء (نوى) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية الخدمات الصحية بضياء (نوى) على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته

- لتركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين





## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل آلية التأكد من استحقاق المستفيد
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.





## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

### شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- 1- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية (محافظة ضباء والقرى التابعة لها)
- 2- أن تكون الحالة المرضية مستعصية ويتم دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي
- 3- يتم تصنيف المرضى وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	المريض الأشد حاجة والذي لا يزيد صافي الدخل الشهري عن (٣٠٠٠ ريال)
فئة ب	وهي المريض التي يكون صافي الدخل الشهري من (٣٠٠٠١ الى ٤٥٠٠ ريال)
فئة ج	وهي المريض التي يكون صافي الدخل الشهري من (٤٥٠١ الى ٥٥٠٠ ريال)
فئة د	فئة د من ٥٥١٠ الى ٦٥٠٠
غير مستحق	غير مستحق أكثر من ٦٥٠٠

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

- ١- رقم الجوال
- ٢- صورة الهوية الوطنية
- ٣- صورة كرت العائلة
- ٤- صورة من اثبات الدخل
- ٥- صورة من التقرير الطبي حديثة
- ٦- العنوان الوطني او صورة من اثبات السكن (صك ملكيه) عقد ايجار او صورة من فاتورة الكهرباء إذا كانت باسم المستفيد
- ٧- صورة الأيادي تكون واضحة ومصدق عليها من البنك
- ٨- المؤهل الدراسي المستوى التعليمي
- ٩- الحي | مكان السكن | نوع السكن
- ١٠- الحالة الاجتماعية

### حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة حسب المتوفر في الجمعية بعد اجراء البحث من قبل الباحث الاجتماعي والفريق المختص بالجمعية
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى اللجنة المختصة في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث 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 أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

### 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.





### الإحترام والكرامة:

#### كمستفيد لك الحق في:

- الحصول على الرعاية وخدمات جمعية الخدمات الصحية (نوى) بكل احترام ومراعاة.
- لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

### التعريف بمقدمي الخدمة:

#### كمستفيد لك الحق في:

- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤول عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

### واجباتك كمستفيد:

#### يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة ومعرفة احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في الحالة المرضية أو الاجتماعية أو الاقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات المريض سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التوعوية التي تقدمها الجمعية.
- المحافظة على الأجهزة الطبية التي تسلم من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج توعوي أو تدريبي يتم منحه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
- 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 أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية في أي أمر يراه منتقناً 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 بعد مشروع تقبله ادارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي:
- المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم المستفيد) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
  - تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
  - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
  - تحديد الضرر.
  - أسباب التظلم.
  - الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
  - تحديد الطلب المراد.
  - ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
  - إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.
- رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:
- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
  - أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
  - ب- لا يكون المستفيد يزيد دخله عن ٤٥٠٠ ريال
  - ت- ان تكون الحالة المرضية طارئة





- ج-قرار اللجنة الطبية  
ح-توفر ميزانية للبرنامج  
خ-الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:  
١. فئة المستفيد  
٢. الحالة المرضية

**ضوابط عامة:**

- ١-استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.  
٢-لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.  
٣-لا يتم استقبال الطلب إلا من المستفيد، عدا الايتام والمرضى الغير قادرين على الحركة والعجزة.  
٤-الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

**اللجنة المسؤولة عن آلية التأكد من استحقاق المستفيد**

رقم	الاسم	الاعضاء	التوقيع
١	د/ ابراهيم مصطفى هجان	رئيس مجلس الادارة	
١	أ/ سليمان هليل الحويطي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ/ ابراهيم عبداللله نور الدين	المشرف المالي	





اعتماد مجلس الإدارة

رقم	الاسم	الاعضاء	التوقيع
١	د/ ابراهيم مصطفى هجان	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ/ سليمان هليل الصويطي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ/ إبراهيم عبداللله نور الدين	المشرف المالي	
٤	أ/ عطاف محمد العريني	عضو مجلس الإدارة	
٥	أ/ خالد عبدالحميد الضويمر	عضو مجلس الإدارة	
٦	د/ صالح جبره الغبان	عضو مجلس الإدارة	
٧	أ/ نجود علي القصير	عضو مجلس الإدارة	
٨	أ/ ماجد حسين أبو الحسن	عضو مجلس الإدارة	
٩	أ/ نادر طالب الشريف	عضو مجلس الإدارة	

