



[www.samhtabarjal.org](http://www.samhtabarjal.org)

## لائحة صرف المساعدات

الموقع  
الإلكتروني



محافظة طبرجل

0500585385

250608010775770

samhtabarjal@gmail.com

@samhtabarjal



## لائحة شؤون المستفيدين

### تعريف المصطلحات :

- الجمعية : يقصد بها جمعية سمح للخدمات الطبية  
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية سمح للخدمات الطبية وفق أنظمتها ولوائحها .  
الأيتام : هم من فقدوا آبائهم 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 ترعاها 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 .  
الأسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية سمح للخدمات الطبية وابناءه .  
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .  
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية سمح للخدمات الطبية .  
الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .  
المخالفات : هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .  
لجنة الحقوق و الواجبات : 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- إذا 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 الأسرة 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:

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
3. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها 50 عاماً وليس لديها من يعولها .



4. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .
5. لا يتم تسجيل الأسرة اذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث و بعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس
6. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (300 ريال) ولا يقل عمره عن 45 سنة .
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (301 الى 400 ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (401 الى 600 ريال)
فئة د	وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد و وتجاوز عمره 50 عام ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله .

الدرجة	البيان	الحالة
15	من 0 الى 300	دخل الفرد
10	من 301 الى 400	
5	من 401 الى 600	
10	سيء	حالة المسكن
5	متوسط	
0	جيد	
10	مستأجر	تملك السكن
0	ملك	
15	نسبة العجز 80 الى 100	الحالة الصحية لرب الاسرة
10	نسبة العجز 50 الى 80	
5	نسبة العجز أقل من 50	
0	صحيح	
5	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
7	لديه اثنان من الأبناء	
10	لديه ثلاثة	



15	60 فما فوق	العمر
10	من 50 الى 59	
5	من 40 الى 49	
0	من 30 الى 39	
75	المجموع	

فئة أ من 51 الى 75 نقطة

فئة ب من 26 الى 50 نقطة

فئة ج من 5 الى 25 نقطة

فئة د من 0 الى 4 نقاط

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

1. صورة السجل المدني للعائلة.
2. صورة الهوية الوطنية.
3. كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
4. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة ( التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز 6 أشهر .
5. تقرير طبي حديث

### 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 لديها أبناء .
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
- ج- تقرير طبي حديث

### 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
- ج- تقرير طبي حديث



## حقوق المستفيدين

### للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. 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 بمبرراته .
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

### السرية والخصوصية:

- كمستفيد لك الحق في:
1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
  2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

### الاحترام والكرامة:

- كمستفيد لك الحق في:
1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
  2. 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 :
1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
  2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .



## واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. 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 .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
7. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
11. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
12. 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 مستواك الاجتماعي والاقتصادي .
13. 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.
14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.



## حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
5. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
6. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
8. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفاداة للاكتفاء الذاتي .
9. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه )
10. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
11. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
12. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
13. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
14. 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 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 (30) 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 :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
2. تحديد موضوع التظلم او 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. تحديد الطلب المراد.
8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات 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 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ )
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة 8 صباحاً الى 12 ظهراً في ظرف مغلق.



## ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

### صرف الأجهزة الطبية :

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
2. عمر الاجهزة الكهربائية 4 سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة .
3. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
  - فئة المستفيد .
  - عدد افراد الاسرة .
  - تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز ) .
  - توفر ميزانية للمشروع .

### ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

# الصحى

جمعية سمح للخدمات الطبية



[www.samhtabarjal.org](http://www.samhtabarjal.org)