مقررات داخلی بیمارستان در حوزه اداری و مالی

مقررات داخلی بیمارستان در حوزه اداری و مالی ۲

شرح شغل ، شرح وظایف ۲

حقوق و مزایا ۲

آئین نامه های انضباطی ۳

قوانین مربوط به ورود و خروج ، تأخیر و تعجیل پرسنل ۴

کسری کار ۴

ضوابط و مقررات مرخصی ۵

غیبت 5

ارتقاء شغلی ۵

نحوه ارزشیابی ۷

فرم ارزشیـابی کارکنان ۸

خروج از خدمت ۹

امکانات رفاهـی و فرهنگـی ۱۰

مقررات داخلی بیمارستان در حوزه اداری و مالی

به منظورایجاد محیطی سالم درجهت بالابردن کیفیت خدمات بهداشتی درمانی ، رعایت حقوق انسانی در محیط کار، تشویق کارکنان به کار بهتر در جهت بالا بردن سطح کارائی و بهره وری و برحذرداشتن آنان از بی نظمی، کم کاری و بطالت در محیط کار، مقرراتی تدوین گردیده است که بخشی ازآن برگرفته از قوانین کار ، قوانین تأمین اجتماعی ، قوانین طرح طبقه بندی مشاغل و همچنین روش های جاری داخلی بیمارستان به شرح زیر بیان می گردد.

شرح شغل ، شرح وظایف

یک نسخه اصلی از شرح شغل و شرح وظایف جاری کارکنان در امور اداری بیمارستان موجود است که هنگام استخدام پرسنل به آگاهی آنها رسانده و توسط پرسنل امضا می شود. همچنین نسخه الکترونیکی آن در درایو عمومی پوشه منابع انسانی در اختیار پرسنل قرار دارد.

شرح وظیفه ها شامل موارد زیر هستند :

۱ ـ عنوان شغل

۲ ـ سلسله مراتب سازمانی

در هر شرح وظیفه شفاف است که فرد باید به چه فرد یا افرادی گزارش بدهد و در مقابل آنها پاسخگو باشد (سطح بالاتر) ، با چه کسانی هم سطح و هم رده است و چه فرد یا افرادی باید به وی گزارش داده و در مقابل وی پاسخگو باشند (سطح پائین تر)

۳ ـ وظایف و مسئولیت ها

۴ ـ سطح تحصیلات مورد نیاز

۵ ـ تجربه مورد نیاز

۶ ـ آموزش ها ، توانائی ها و مهارت های لازم

حقوق و مزایا

اشتغال به کار و پرداخت حقوق ومزایای پرسنل بیمارستان خیریه سوم شعبان برابر قانون کار و طرح هماهنگ طبقه بندی مشاغل انجام می گردد . مواردی از مزایای مربوطه و اعطائی به شرح زیر می باشد:

۱. افزایش حقوق و مزایا سالیانه براساس مصوبه شورای عالی کار که از سوی وزارت کار ابلاغ می شود تعیین و پرداخت می گردد.
۲. اعطای یک پایه سنوات درازاء هریک سال سابقه خدمت
۳. اعطای یک رتبه درگروه شغلی مربوطه به ازاء هر چهار سال سابقه کارمازاد برشرایط احراز شغل
۴. ساعات کاری درحال حاضر روزانه ۷ ساعت و۲۰ دقیقه و۴۴ ساعت در هفته می باشد.

۵. پرداخت حق اولاد تاحداکثر ۲ فرزند باشرایط مربوطه به افرادی که حداقل سابقه پرداخت ۷۲۰ روز حق بیمه را داشته باشند.
۶. پرداخت ماهیانه مبلغی به عنوان بن کالاهای اساسی
۷. پرداخت ماهیانه مبلغی به عنوان کمک هزینه مسکن
۸. برای اضافه کاری درایام عادی ۴۰ درصد اضافه برمزد هرساعت پرداخت می گردد.
۹. برای اضافه کاری درایام تعطیلات رسمی ۴۰ درصد اضافه براضافه کاری ایام عادی پرداخت می گردد.
۱۰. برای کاردرایام تعطیلات رسمی ۴۰ درصد اضافه برمزد مربوطه پرداخت می گردد.
۱۱. برای کار در ساعات شب (۲۲ الی ۶ صبح) ۳۵ درصد فوق العاده شبکاری تعلق می گیرد.
۱۲. پرداخت حق اشعه وافزایش مرخصی وکاهش ساعات کاری پرسنلی که به طورمستمر به کار با اشعه اشتغال داشته باشند.
۱۳. در زمان خاتمه قرارداد برای هر سال سابقه براساس آخرین حقوق مبلغی معادل یک ماه حقوق به عنوان مزایای پایان کار (حق سنوات) پرداخت می گردد.
۱۴. عیدی و پاداش پرسنل برای یک سال کار براساس دو ماه آخرین حقوق مبنا تاسقف سه ماه حداقل حقوق اعلام شده درهر سال می باشد.

آئین نامه های انضباطی :

۱- انواع تشویقات بر حسب مورد

ـ تقدیر شفاهی
ـ تقدیر کتبی با درج در پرونده
ـ تقدیر کتبی با درج در تابلو اعلانات
ـ اعطای مرخصی تشویقی
ـ پاداش نقدی
ـ تعیین پرسنل نمونه

۲- انواع تنبیهات انضباطی بر حسب مورد

ـ تذکر شفاهی
ـ تذکر کتبی با درج در پرونده
ـ توبیخ کتبی با درج در پرونده
ـ توبیخ کتبی و اتمام حجت با درج در پرونده
ـ کسر حقوق و کارانه
ـ جابجائی محل کار
ـ اخراج
ـ معرفی به مراجع قانونی

قوانین مربوط به ورود و خروج ، تأخیر و تعجیل پرسنل :

۱. کنترل تردد کارکنان درثبت ورود و خروج به عهده اموراداری بوده (ثبت ورود و خروج روزانه با استفاده از اطلاعات ثبت شده توسط دستگاه امکان پذیر است) و کنترل حضور فیزیکی و مفید فرد در محل کار به عهده مسئولین مستقیم هر واحد می باشد. در مواردی که کارمند در شیفت کاری خود (بدون هماهنگی) از محل کارخارج شود و یا به استراحت بپردازد، برابر گزارش مسئول مستقیم مربوطه مراتب مورد بررسی و حسب مقررات و سوابق فرد اتخاذ تصمیم خواهد شد.

۲. درمورد کلیه واحدهای بیمارستان ملاک، حضورفرد در محل کار خود می باشد و در حد متعارفی که برای تعویض لباس زمان نیاز است لحاظ خواهدشد، مازاد برآن درصورت اعلام مسئول مربوطه به عنوان تأخیر محسوب خواهدشد.

۳. کلیه پرسنل موظف هستند رأس ساعت تعیین شده درشیفت کاری، در محل کار خود حاضر شوند. بدیهی است تأخیر در ساعت ورود طبق مقررات بیمارستان محاسبه و منظور خواهد شد.

۴. مجموعاً تا ۴ نوبت دریک ماه و هر بار تا۱۵ دقیقه تأخیر موجه قابل اغماض بوده و به عنوان تأخیر یا مرخصی ساعتی محسوب نمی شود .لیکن چنانچه تأخیر روزانه از ۱۵ دقیقه و یا بیش از ۴ بار درماه تجاوز کند کل مدت به عنوان تأخیر لحاظ و برابر مقررات رفتارخواهدشد.

۵. تعجیل در ورود به محل کار (قبل ازساعات مقرر) موضوعیت نداشته و به عنوان ساعات کار قابل قبول محسوب نمی شود مگر اینکه حسب تشخیص ون یاز مدیریت مربوطه بوده و مراتب در سیستم حضور و غیاب نیز ثبت شده باشد.

۶. درمواردی که فرد به دلیل فراموشی امکان ثبت ساعت حضور یا خاتمه کارخود را نداشته باشد درصورت عدم وجود سابقه قبلی و تکرار می بایست حداکثر تا پایان وقت اداری همان روز مراتب را به صورت کتبی اعلام وپس از تأیید مسئول و مدیریت مربوطه (با قید ساعت ورود و خروج) به اموراداری ارسال نماید تا پس از تأیید مدیر اموراداری در سیستم مربوطه اعمال شود.

تبصره: در هر صورت ایامی که ورود وخروج کارمند ثبت نشده وت کلیف نیز به جهت مرخصی، مأموریت وغیره معلوم نشده باشد به عنوان غیبت منظور خواهدشد.

کسری کار

کسری ساعت کار به دو صورت ذیل امکان پذیر می باشد :

۱ ـ عدم تکمیل ساعات موظف کاری در ماه

۲ ـ به دلیل تأخیر در ورود یا تعجیل در خروج

که در این گونه موارد به ازاء هر یک ساعت کسری کار به نسبت ، برابر مقررات از حقوق و مزایای پرسنل کسر می گردد.

تبصره : در مورد کسری کار بند ۲ افرادی که تاخیر در ورود و تعجیل در خروج دارند علاوه بر کسر مبالغ مندرج توبیخ کتبی با درج در پیشینه خدمتی تا حد اخراج نیز انجام خواهد شد.

ضوابط و مقررات مرخصی

۱. مرخصی استحقاقی سالیانه ۲۶ روز بدون احتساب ایام جمعه و تعطیلات رسمی می باشد که حداکثر ۹ روز ازآن جهت پرسنل قطعی قابل ذخیره می باشد.
۲. کلیه افراد موظف به تکمیل و تأیید برگ درخواست مرخصی روزانه خود بوده و پس ازحصول موافقت مسئول مربوطه می توانند از مرخصی استفاده نمایند. درموارد اضطراری که فرد به طریق تلفنی عدم حضورخود را اعلام داشته و موافقت مسئول مربوطه را جلب نموده بایستی پس از مراجعت برگ درخواست مرخصی تکمیل نماید.
۳. وجه استفاده از مرخصی استعلاجی تا سه روز در ماه با تایید پزشک معتمد بیمارستان توسط بیمارستان پرداخت می گردد و وجه مرخصی استعلاجی بیش از سه روز پس از تایید پزشک معتمد سازمان تامین اجتماعی توسط سازمان تامین اجتماعی پرداخت می گردد .
۴. مرخصی استعلاجی زایمان جمعا به مدت شش ماه می باشد که شخص حق استفاده تا دو ماه قبل از زایمان را نیز در این مورد دارد و وجه ایام فوق توسط سازمان تامین اجتماعی پرداخت می گردد.
۵. افرادیکه بیمه نمی باشند در صورت داشتن یک سال سابقه یا کمتر از یک سال در طول سنوات خدمت می توانند از یک ماه مرخصی استعلاجی با حقوق و مزایا استفاده نماید و در مورد افرادیکه بالای یک سال سابقه کار دارند حداکثر تا دو ماه حق استفاده از مرخصی استعلاجی با استفاده از حقوق و مزایا در طول خدمت را دارند.

تبصره : در هر صورت از نظر بیمارستان استفاده از مرخصی های استعلاجی فقط با تایید پزشک معتمد و یا ریاست بیمارستان امکان پذیر می باشد.

۶. کلیه پرسنل در موارد ذیل حق برخورداری از سه روز مرخصی با حقوق را دارند :
الف : ازدواج دائم ب : فوت همسر، پدر، مادر و فرزندان
۷. مرخصی ساعتی اول وقت مورد قبول نمی باشد مگرآنکه از روزهای قبل طی درخواست و در فرم مربوطه به تأیید مسئول مربوطه رسیده و تحویل اموراداری شده باشد در غیراینصورت به عنوان تأخیر و یا غیبت منظور خواهدشد.
۸. حداکثر مرخصی ساعتی فرد فقط یک بار در روز (تا $\frac{1}{2}$ ساعات موظف روزانه) می باشد و چنانچه از میزان فوق تجاوز نماید آن روز به عنوان مرخصی روزانه منظور خواهد شد.
۹. کارکنان به هنگام استفاده ازمرخصی ساعتی بایستی برگ مرخصی ساعتی را که به تأیید مسئول مربوطه رسیده پس ازممهوربه مهراموراداری به مأمور انتظامات مستقر در خروجی بیمارستان تحویل نموده و کارت خروج را ثبت و در هنگام مراجعت نیز مجدداً ورود خود را ثبت نمایند.

غیبت

به ازای هر یک روز غیبت غیرموجه علاوه بر کسر یک روز از حقوق و مزایای مشخص ۱/۶ از حقوق و مزایای روز جمعه نیز کسر خواهد شد که در اینگونه موارد علاوه بر کسر مبالغ فوق توبیخ کتبی با در پیشینه خدمتی تا حد اخراج نیز انجام خواهد شد.

ارتقاء شغلی

ارتقاء شغلی به گروه بالاتر در همان عنوان شغلی

در تعدادی از مشاغل ارتقاء شغلی به گروه بالاتر در همان عنوان شغلی فقط یک بار در طول خدمت با رضایت کتبی مسئول مربوطه از عملکرد ، شایستگی و توانمندی پرسنل و دریافت امتیاز بالاتر از ۶۰ در ارزشیابی سالیانه و همچنین با توجه به کسب سابقه کار تعیین شده در طرح طبقه بندی مشاغل به شرح زیر صورت می گیرد .

الف) مشاغلی که حداقل ۲ سال سابقه کار در بیمارستان نیاز دارند.

- کارشناس پرستاری
- کاردان پرستاری
- ماما کارشناس
- ماما کاردان
- کارشناس اطاق عمل
- تکنسین اطاق عمل
- کارشناس هوشبری
- کاردان هوشبری
- تکنسین هوشبری
- بهیار
- کمک بهیار
- تکنسین فوریت های پزشکی
- کارشناس فیزیوتراپی
- کاردان فیزیوتراپی
- تکنسین فیزیوتراپی
- کارشناس رادیولوژی
- کاردان رادیولوژی
- تکنسین رادیولوژی
- کارشناس آزمایشگاه
- کاردان آزمایشگاه
- تکنسین آزمایشگاه
- کارشناس تغذیه
- کاردان تغذیه
- تکنسین تغذیه
- کارشناس بهداشت محیط
- کاردان بهداشت محیط
- تکنسین بهداشت محیط
- کارشناس بهداشت حرفه ای
- کاردان بهداشت حرفه ای
- تکنسین بهداشت حرفه ای
- منشی
- حسابدار ترخیص بیماران
- خیاط
- آبدار
- خدمات

ب) مشاغلی که حداقل ۳ سال سابقه کار در بیمارستان نیاز دارند.

- نسخه پیچ
- حسابدار عمومی
- کاردان برق و تاسیسات
- کارگر تعمیرات

ج) مشاغلی که حداقل ۴ سال سابقه کار در بیمارستان نیاز دارند.

- تکنسین برق و تاسیسات
- تکنسین تعمیرات وسایل و تجهیزات پزشکی
- تعمیرکار برق و تاسیسات

د) مشاغل زیر با تغییر مدرک تحصیلی از سیکل به دیپلم و یک سال سابقه قابل ارتقاء می باشند.

ـ بایگان مدارک پزشکی

ـ صندوق دار

بدیهی است مشاغلی که نامبرده نشده اند ، ارتقاء آنها در طرح طبقه بندی در نظر گرفته نشده است .

ارتقاء شغل در عناوین شغلی دیگر

این ارتقاءشغلی با توجه به نیاز بیمارستان با درنظرگرفتن عملکرد، شایستگی و توانمندی فرد مورد نظر طبق ضوابط و قوانین بیمارستان صورت می گیرد .

نحوه ارزشیابی

ارزشیابی کارکنان در فواصل زمانی حداقل سالیانه انجام می گیرد که در آن نقاط قابل بهبود پرسنل مشخص می شود و از نتایج ارزشیابی کارکنان و نقاط قابل بهبود پرسنل در برنامه توسعه فردی آنان (PDP) و طراحی برنامه آموزشی و ارتقائی مورد استفاده قرار می گیرد .

بدیهی است نتایج ارزشیابی در ارتقاء شغلی کارکنان و همچنین تمدید قرارداد پرسنل مد نظر قرار می گیرد .

نمونه فرم ارزشیابی کارکنان :

تاریخ تنظیم : دوره ارزشیابی از تاریخ : تا تاریخ : شماره پرسنلی :

نام : نام خانوادگی : تاریخ استخدام :

مدرک تحصیلی : قسمت : سمت :

ردیف	موارد ارزشیابی میزان امتیاز هر کدام از موارد زیر از صفر تا پنج می باشد.	خودارزیابی					نظریه دهنده ۱					نظریه دهنده ۲				
		۱	۲	۳	۴	۵	۱	۲	۳	۴	۵	۱	۲	۳	۴	۵
۱	رعایت انضباط و قوانین و مقررات															
۲	مؤمن و متعهد به اصول و موازین شرعی و التزام عملی به رعایت حجاب و اخلاق اسلامی															
۳	حضور به موقع در محل کار و استفاده مطلوب از ساعات کار															
۴	وظیفه شناسی و احساس مسئولیت و علاقمندی به کار ، انعطاف پذیری در مقابل انتقادات و کوشش برای رفع آن															
۵	رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع و روحیه همکاری و هماهنگی در انجام کار و حسن اخلاق															
۶	دلسوزی و مراقبت نسبت به اموال ، کاهش ضایعات ، صرفه جویی و رعایت مسائل ایمنی															
۷	تلاش در جهت افزایش دانش و فراگیری مهارتهای شغلی و شرکت در دوره های آموزشی															
۸	خلاقیت و نوآوری ، قدرت تجزیه و تحلیل و ارائه پیشنهادات در راستای بهبود روش کار															
۹	کارآیی و بازدهی کیفیت و کمیت کار															
۱۰	انجام کار برابر شرح وظایف و داشتن پشتکار ، جدیت و پیگیری															

جمع امتیا زات ستو ن ها	

جمع امتیازات خودارزیابی		**جمع امتیازات نظریه دهنده ۱**		**جمع امتیازات نظریه دهنده ۲**	

جمع کل امتیازات نظریه دهنده ۱ و ۲	

خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
۹۱ ـ ۱۰۰	۷۶ ـ ۹۰	۶۱ ـ ۷۵	۴۱ ـ ۶۰	۰ ـ ۴۰

خودارزیاب	نظریه دهنده ۱	نظریه دهنده ۲
نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی :	نام و نام خانوادگی :
تاریخ :	تاریخ :	تاریخ :
امضاء	امضاء	امضاء

توضیح اینکه : خود ارزیاب پرسنل فوق الذکر ، نظریه دهنده ۱ مسئول قسمت مربوطه و نظریه دهنده ۲ رده بالاتر نظریه دهنده ۱ و یا مسئول مرتبط می باشد.

۱ ـ نقاط قابل بهبود در نامبرده بر اساس شرح وظایف مربوطه مشخص گردد :

۲ ـ در این قسمت برنامه آموزشی مورد نیاز جهت نقاط قابل بهبود فوق ذکر ، درج و در برنامه توسعه فردی (PDP) نیز لحاظ شود :

امضاء نظریه دهنده ۱ : **امضاء نظریه دهنده ۲ :**

خروج از خدمت :

الف- بازنشستگی

ب- استعفاء

ج- اخراج

د - خاتمه قرارداد

هـ - فوت پرسنل

الف- بازنشستگی : درموارد بازنشستگی فرد پس از ارائه تأییدیه بازنشستگی از سازمان تأمین اجتماعی و اعلام موافقت و تعیین تاریخ خاتمه کار فرد توسط مسئولین مربوطه به اموراداری مراجعه و نامه ترک کار توسط آن واحد صادر و نسخه اصلی جهت ارائه به سازمان تأمین اجتماعی تحویل فرد میگردد.

ب- استعفاء: درموارد استعفاء با اعلام کتبی از یکماه قبل و تعیین تاریخ استعفاء و موافقت مسئول مربوطه و تائید ریاست محترم بیمارستان به اموراداری ارجاع و اقدامات لازم انجام میگردد.

ج- اخراج: درموارد اخراج باتوجه به نوع قصوری که فرد داشته و بررسی موضوع در کمیته انضباطی و تأئید اکثریت اعضاء کمیته و تایید ریاست محترم بیمارستان و ابلاغ یک نسخه از صورتجلسه کمیته انضباطی به پرسنل ذیربط با اعلام کتبی توسط واحد امور اداری زمان و علت اخراج فرد به اداره کار و رفاه اجتماعی کتباً اعلام میگردد و درصورت عدم پذیرش اخراج ازسوی شخص و طرح شکایت از جانب وی در مراجع ذیصلاح (اداره کارو رفاه اجتماعی – تأمین اجتماعی) شرکت مدیر امور اداری یا مسئول کارگزینی به عنوان نمایندگان قانونی بیمارستان در جلسات ادارات مذکور لازم و ضروری میباشد که در این گونه موارد تسویه حساب با شخص اخراجی که به اداره کار شکایت نمود منوط به رای صادره از سوی مراکز فوق الذکر میباشد.

د ـ خاتمه قراداد: در موارد خاتمه قرارداد پس از اعلام کتبی عدم نیاز مسئول مربوطه به واحد امور اداری در سررسید قرارداد نسبت به خاتمه کار فرد اقدام میگردد.

هـ- فوت پرسنل: در مورد فوت نیز پس از گزارش کتبی توسط مسئول مربوطه به واحد اموراداری اقدامات لازم درخصوص تسویه حساب بازماندگان توسط امور اداری به واحد امور مالی انجام میگردد.

چگونگی نحوه تسویه حساب : در هر پنج مورد اشاره شده در بالا نامه خاتمه کار و و اعلام کارکرد و مانده مرخصی فرد توسط امور اداری تهیه و نسخه اصلی جهت اجرا به واحد امورمالی تحویل میگردد. لذا پس از طی مراحل فوق و مراجعه فرد به امور مالی جهت دریافت مطالبات قانونی خود برگ تسویه حساب توسط امور مالی صادر و فرد جهت تحویل کارتهای شناسایی و کارت ورود و خروج و اخذ رسید تسویه با واحد کارگزینی مجدداً برای بار آخر به این واحد مراجعه می نماید.

امکانات رفاهـــی و فرهنگـــی

به منظور ارتقاء سطح کارآئی و رضایتمندی کارکنان و با توجه به شرایط و امکانات فعلی بیمارستان در حال حاضـر موارد مشروحه زیر انجام می شود.

۱. درحال حاضر به مناسبت ماه مبارک رمضان و عید نوروز بن کارت به پرسنل اعطاء می گردد.
۲. سرویس ایاب و ذهاب رایگان
۳. غذای رایگان
۴. پرداخت حقوق ایام بیماری تاحداکثر ۳روز درماه
۵. در حال حاضر برابر ضوابط در نظر گرفته شده به کلیه پرسنل به صورت ماهیانه کارانه پرداخت می گردد.
۶. پرداخت هدیه ازدواج
۷. پرداخت وام بلاعوض درمورد فوت بستگان درجه یک
۸. تقدیر از پرسنل نمونه به مناسبت روز پرستار و روز کارگر
۹. اعزام به مجتمع های زیارتی و تفریحی مشهد و شمال
۱۰. اجاره زمین فوتبال برای ورزش آقایان
۱۱. تقدیر از کارکنان بازنشسته با بیش از۲۰ سال سابقه در این بیمارستان و اهداء لوح تقدیر و پاداش نقدی و...
۱۲. پرسنل ازطریق نظام پیشنهادات درتصمیم گیری ها مشارکت کرده وپاداش پیشنهاد خود رادریافت می کنند.
۱۳. درحال حاضر جهت گرامیداشت روزهای پرستار ، کارمند وکارگر و روز سوم شـعبان کمـک هـای نقـدی یـا غیرنقدی به پرسنل اختصاص داده می شود.
۱۴. به صورت سالیانه مبلغی جهت خرید کتب علمی دراختیار سوپروایزر آموزشی اختصاص داده می شود.
۱۵. برگزاری نماز جماعت ظهر و عصر و مغرب و عشاء
۱۶. برگزاری زیارت عاشورا در روزهای پنج شنبه هر هفته
۱۷. تعویض و تمدید اعتبار دفاتر درمانی کارکنان و خانواده آنان
۱۸. اقدام در خصوص بیمه مکمل درمان کلیه کارکنان
۱۹. اقدام در خصوص بیمه مسئولیت پرسنل پرستاری
۲۰. ایجاد ، نظارت و انجام امور مربوط به صندوق پس انداز و وام کارکنان
۲۱. ایجاد ، نظارت و انجام امور مربوط به صندوق پس انداز و وام پزشکان
۲۲. اجاره پارکینگ
۲۳. پرداخت هدیه به پرسنلی که ارتقاء تحصیلی تا دیپلم دارند.
۲۴. عدم دریافت ویزیت از پرسنل
۲۵. تهیه خودرو و تاج گل جهت مراسم ختم بستگان درجه ۱ پرسنل
۲۶. پرداخت وام اضطراری