

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

وآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

المقدمة

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الرعوية إلى التنمية، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها أسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- المطلقات وأبنائهن
- الأرامل وأبنائهن الأيتام
- ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية
 - دعم التسكين
 - الدعم التنموي
 - دعم إيجار المسكن
 - دعم ترميم وتحسين المسكن
 - دعم تسديد فواتير الكهرباء
 - تفريغ كرب/ صدقات
 - دعم أجهزة كهربائية
 - دعم الكسوة

د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها ويتم مطابقتها مع الأصل :

- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية أم مواطن)
- صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة
- صك الطلاق للمطلقة أو الوفاة للأرملة
- اثبات عدم النفقة
- صك حصر الارث



- صورة صك الولاية.
- إثبات العنوان الوطني للمسكن.
- عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
- صورة من آخر فاتورة كهرباء.
- مشهد الضمان الاجتماعي
- صورة من رقم الحساب البنكي والآيبان ، ويكون باسم صاحبة الطلب.
- تعهد بمسؤوليتها الشخصية على صحة جميع البيانات.
- كما يراعى المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

وسائل استقبال المستفيدات :

- الحضور لمقر الجمعية
- التسجيل في موقع الجمعية الإلكتروني
- الاتصال المباشر بأرقام التواصل الهاتفية المتاحة في مواقع التواصل

جودة الخدمات المقدمة :

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد:

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتها لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتها الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لها أو لأحد التابعين.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.





العدل

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة.

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

تم اعتماده في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (1) 18/1/2023

