

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## مقدمة

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه 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 الأسرة 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.

### البيان

#### 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
- اسر سجناء
- الأرامل والأيتام
- العاجزين عن العمل
- كبار السن
- دعم الطوارئ والكوارث

- عابر السبيل
- مرضي
- ذوي احتياجات الخاصة
- طالب العلم

### ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- الدعم الشهري
- الدعم التنموي (مشروع تمكين الاسر المتعففة)
- دعم إيجار المسكن
- دعم ترميم وتحسين المسكن.
- دعم طوارئ والكوارث
- تفريغ كرب/ صدقات
- دعم أجهزة كهربائية
- دعم الكسوة
- دعم مواد تموينه (السلال غذائية)
- دعم نفسي ومعنوي للإيتام.

### د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- استمارات التسجيل
- الإثباتات الرسمية (بطاقة المدنية)
- صور شهادات الميلاد للأبناء
- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.
- عقد إيجار وأخر وصل إيجار
- شهادة راتب
- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء

- صورة من رقم الحساب البنكي والأيان، ويكون باسم صاحب الطلب.
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة لأخر ثلاثة أشهر.
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.

### 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 بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- 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 خدمات المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

- يمكنك الاتصال بنا دائماً للإجابة عن استفساراتك

بخصوص هذه السياسة من خلال الرقم (22095151)