

# سياسة التعامل مع المستفيدين



## سياسة التعامل مع المستفيدين

البيان :

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد لهم 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.

حقوق المستفيدين:

- 1- حسن الاستقبال من قبل موظفات القسم وعدم تجاهل طلب المستفيدة وقبول تسجيلها بالجمعية وفق الشروط المطلوبة.
  - 2- استقبال المستفيدين والرد على جميع استفساراتهم وتساؤلاتهم
  - 3- استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين
  - 4- عدم التمييز بين المستفيدين في الحصول على الخدمات المقدمة من قبل الجمعية
  - 5- التزام الجمعية بالسرية والمحافظة على خصوصية المستفيد والمحافظة على مشاعرهم وحفظ كرامتهم
  - 6- مشاركة المستفيدين في تقييم التغيير الذي تحدثه المنظمة .
  - 7- الحصول على الحلول لمشاكل الاسرة بقدر الإمكان (التعليمية -التثقيفية -صحية \_وظائف عمل ...)
- ❖ وذلك بطريقتين
- أ- معالجة خارجية:-
  - 1- التحويل الخارجي: ويكون لجهات أخرى تستطيع معالجة المشكلة أو المساهمة بحلها أو اعتمادها لديها كمستفيدة
  - 2- متابعة خارجية: بمتابعة وضع معاملة مسجلة لدى منشأة في القطاع الخاص أو العام (ب- معالجة داخلي :
  - 1- بأدرجهم ضمن البرامج التوعوية التي تقيمها الجمعية - الدعم المادي لتحسين مستوى المعيشة.
  - 2- التحويل الداخلي ويكون للأقسام الأخرى التابعة للجمعية حسب اختصاص كل قسم.





### المستفيدين من خدمات الجمعية:

الاسرة في النطاق الجغرافي للجمعية وهي (الثقبة - البايونية - الخبر الجنوبية - الإسكان )  
نساء - شباب - اطفال - كبار السن - ذوي احتياجات الخاصة

### الخدمات المقدمة للمستفيدين :

- ❖ تفريج كربة (تسديد جزء من الايجار)
- ❖ دعم الطوارئ والكوارث
- ❖ تنمية اسرية وتوعوية وارشادات اجتماعية
- ❖ السكن (ترميم وتحسين مساكن أحياء منطقة الثقبة - تأمين سكن ميسر للأسر المحتاجة تحت النطاق الجغرافي للجمعية)
- ❖ تدريب وتوظيف

### شروط القبول والتسجيل بالجمعية

- ١- أن تكون سعودية الجنسية أو زوجة سعودي .
  - ٢- اكتمال الأوراق الثبوتية (عدم استلام أي حالة لديها رقم معاملة).
  - ٣- أن لا يكون لديها أبناء تحت (١٨) سنة بالنسبة للأرامل
  - ٤- أن تكون ضمن الأحياء التابعة للجمعية وهي (الثقبة- البايونية - الإسكان- الخبر الجنوبية )
  - ٥- قبول الاسر حسب الدخل يكون على فئتين :
- الفئة الاولى : أن يكون دخلها ( ٥٠٠٠ ) أو أقل لاستحقاق المساعدات المادية والعينية في حالات الطوارئ والكوارث
- الفئة الثانية : أن يكون دخلها اكثر من ( ٥٠٠٠ ) لتصنيفها ضمن قائمة التدريب والتوظيف والتعليم فقط .



الأوراق المطلوبة من المستفيد:

- ١- بطاقة العائلة
- ٢- بطاقة الأحوال للزوج
- ٣- بطاقة الأحوال للمطلقة او صك طلاق.
- ٤- شهادة الوفاء.
- ٥- إقامة لأبناء المواطنة
- ٦- عقد إيجار مع اخر سند سداد او صك ملكية.
- ٧- فاتورة الكهرباء.
- ٨- صك (حصر ورثة - ولاية - الاعالة - الوكالة).
- ٩- إفادة براتب جميع العاملين في المنزل.
- ١٠- إفادة براتب للتقاعد إن وجد.
- ١١- تعريف طالب لأبناء المدارس.
- ١٢- صورة من الآيبان للحساب البنكي

واجبات المستفيدين:

- ❖ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الرعاية للمستفيد
- ❖ الموافقة على اجراء البحث الميداني واستقبال الباحثة الاجتماعية في منزل المستفيد
- ❖ الالتزام بتحديث بيانات الأسرة
- ❖ الالتزام بالمواعيد وحفظ بطاقة المستفيد
- ❖ المحافظة على ملكيات الجمعية وسمعة الجمعية
- ❖ المشاركة في برامج وانشطة الجمعية والالتزام بالحضور
- ❖ ابلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية او اقتصادية أو مقر السكن أو وسائل الاتصال
- ❖ الاحترام المتبادل بين المستفيدين وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم لفظيا او بدنيا
- ❖ تجنب الكذب او التزوير

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 الخدمة الاجتماعية توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

تحل هذه السياسة محل جميع سياسات التعامل مع المستفيدين الموضوعه سابقاً





رؤيتنا : نحو مجتمع منتج متكافل لأحيائنا.	رسالتنا : نحن جمعية تنمية تسعى لتقديم برامج تنموية تكافلية للأسرة في أحيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية .	قيمنا : المواطنة ، الشراكة ، الجودة ، التحدي .
--	---	---

## كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية

في اجتماع رقم (٥) لعام ١٤٤٢هـ

م	اسم العضوه	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	لبنا احمد الشيخ	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	أمينة الصندوق		
٤	نجلاء ابراهيم العليان	عضوه		
٥	نورة علي التميمي	عضوه		
٦	منيرة عبدالعزيز ابا حسين	عضوه		
٧	سارة سعود البالود	عضوه		
٨	فريدة عبدالرحمن الدوسري	عضوه		
٩	نجوى احمد الشيخ	عضوه		
١٠	شروق سعود العتيبي	عضوه		