



# جمعية خدمات الخدمات الاجتماعية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٦

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



# جمعية سيهات للخدمات الاجتماعية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٦

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### المقدمة

تمثل 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 والنطاق مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية (سيهات والقرى المجاورة لها)، 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 لجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطوير والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

### البيان

#### أ - الأنظمة واللوائح

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

#### ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- ١- المطلقات
- ٢- المهجورات
- ٣- الأرامل والأيتام
- ٤- العاجز عن العمل
- ٥- كبار السن
- ٦- ذو الدخل المحدود
- ٧- عابر السبيل

#### ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- ١- الدعم الشهري (المالي / الغذائي)
- ٢- الدعم التنموي
- ٣- دعم إيجار المسكن
- ٤- دعم ترميم وتحسين المسكن
- ٥- دعم تسديد فواتير الكهرباء



# جمعية نسيبات للخدمات الاجتماعية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٦

٦- دعم الطوارئ والكوارث

٧- دعم أجهزة كهربائية

٨- دعم الكسوة

## د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- ١- الإثباتات الرسمية ( بطاقة الهوية الوطنية، دفتر العائلة، هوية مقيم)
- ٢- صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة.
- ٣- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.
- ٤- صورة من نظام (أبشر) بالمعلومات الشخصية لرب الأسرة.
- ٥- صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
- ٦- صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
- ٧- صورة من آخر فاتورة الكهرباء.
- ٨- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين.
- ٩- صورة من رقم الحساب البنكي والأيبان، ويكون باسم صاحب الطلب.
- ١٠- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لأخر ثلاثة أشهر.
- ١١- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- ١٢- كما يراعى المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

## جودة الخدمات المقدمة

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

## واجبات المستفيد

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

## العدل

عدم التفرقة 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 التي تقدمها الجمعية وعلى السياسات والإمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عن التقديم لطب أي من الخدمات. وعلى إدارة تنمية المستفيدين توعيه المستفيدين بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.



# جمعية خدمات الخدمات الاجتماعية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٦

---