

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وضع الوثيقة	مقرحة	تحت الدراسة	معتمدة	مجمدة	ملغية
توقيع و ختم إدارة الجودة والدراسات			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيمات للخدمات الاجتماعية

الإعداد و التوصية

أوصى بها : المدير التنفيذي

حبيب حسن محييف

أعدها و راجعها

جعفر علي آل شويخ

الموافقة و الاعتماد

اعتمدها و وافق عليها : مجلس الادارة

جلسة رقم (٦) بتاريخ ١٤٤٣/١٢/٠٨ هـ

شويقي بن عبدالله المطرود

الإدارة التنفيذية	مالك الوثيقة :
-------------------	----------------

الشؤون الإدارية	جهة الإصدار :
-----------------	---------------

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيمات للخدمات الاجتماعية

الفهرس

٤

مقدمة

٤

أ- الأنظمة واللوائح

٤

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

٥

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

٥

د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

٦

جودة الخدمات المقدمة

٦

واجبات المستفيد

٦

العدل

٦

المسؤوليات

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيدات للخدمات الاجتماعية

مسمى الوثيقة : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سجل إدارة تحداثيات الوثيقة

- يجب وضع أي متغيرات تطراً على هذه الوثيقة مؤرخة و مرتبة تسلسلياً
- يجب ادخال تاريخ اجراء التحديث إلى رقم التغيير في كل صفحة من صفحات الوثيقة
- تتولى الجهة المعنية بادارة الوثائق التتحقق من معرفة جميع ذوي العلاقة بالجمعية المعنيين بالتحديثات و رقم آخر إصدار من اصدارة الوثيقة و تاريخ بدء التطبيق.
- يجب تعبئة الجدول أدناه و توقيعه في اجراء تحداثيات على الوثيقة

الإصدار	التاريخ	ملخص التغييرات

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيدات لخدمات الاجتماعية

المقدمة

تمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تهيئتها 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 (سيدات وقرى المجاورة لها)، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتعزيزهم 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

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

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

١- المطلقات

٢- المهجورات

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار:
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سهام للخدمات الاجتماعية

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

٢- الدعم الشهري الغذائي

٣- الدعم التنموي

٤- دعم إيجار المسكن

٥- دعم ترميم وتحسين المسكن

٦- دعم تسديد فواتير الكهرباء

٧- دعم الطوارئ والكوارث

٨- تفريح كرب/ صدقات

٩- دعم أجهزة كهربائية

١٠- 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.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سمات للخدمات الاجتماعية

- ٧ صورة من آخر فاتورة الكهرباء.
- ٨ إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين.
- ٩ صورة من رقم الحساب البنكي والبيان، ويكون باسم صاحب الطلب.
- ١٠ كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر ثلاثة أشهر.
- ١١ تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- ١٢ كما يراعي 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

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصحت عنها وتحمل المسؤلية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناته لدى الجمعية كل ما طرأ تحدث أو تغيير على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواءً لي أو لأحد التابعين له.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحبة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

العدل

تحقيق المساواة بين 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 والإلام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عن التقديم لطلب أي من الخدمات. وعلى إدارة تنمية المستفيدين توعيه المستفيدين بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.