

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### المقدمة

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

الرعاية 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- المستفيدين من خدمات الجمعية

- المطلقات
- المهجورات
- الأرامل والأيتام
- العاجز عن العمل
- كبار السن
- دعم طوارئ والكوارث
- عابر السبيل

#### ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- الدعم الشهري الغذائي
- الدعم التنموي
- دعم إيجار المسكن
- دعم ترميم وتحسين المسكن
- دعم تسديد فواتير الكهرباء
- دعم طوارئ والكوارث
- تفريغ كرب/ صدقات
- دعم أجهزة كهربائية
- دعم الكسوة

#### د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- الإثباتات الرسمية ( بطاقة الهوية الوطنية، دفتر العائلة، هوية مقيم)

- صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة
- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.
- صورة من نظام (أبشر) بالمعلومات الشخصية لرب الأسرة.
- صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
- صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
- صورة من آخر فاتورة كهرباء.
- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين
- صورة من رقم الحساب البنكي والأيبان، ويكون باسم صاحب الطلب.
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لأخر ثلاثة أشهر.
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- 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
- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي 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 تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

تم اعتمادها بناء على محضر رقم ( 5 ) بتاريخ 20/4/2025