



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 ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعنية التي تساعدهم للانتقال من الرعوية الى التنموية مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية بمنطقة حائل على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الاسرة المستفيدة وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في المجالات التي تقدمها الجمعية. بالإضافة الى عمليات التطوير والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الاخصائي الاجتماعي، بما يؤدي الى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان :

أ. الأنظمة واللوائح :

التي تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقيق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العملي 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 .
- المهجورات .
- الدرامل .
- العجز .

ج. الخدمات التي تقدمها الجمعية :

- الدعم الشهري المادي.
- الدعم التنموي.
- دعم إيجار المسكن. (حسب توفر الدعم).
- دعم ترميم وتحسين المسكن. (حسب توفر الدعم).
- دعم تسديد فواتير الكهرباء. (حسب توفر الدعم).
- دعم الطوارئ والكوارث. (حسب توفر الدعم).
- تفريج كرب | صدقات. (حسب توفر الدعم).
- دعم أجهزة كهربائية. (حسب توفر الدعم).
- دعم الكسوة الشتوية. (حسب توفر الدعم).

د. الشروط والمستندات الخاصة المطلوب توفرها:

- أن يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي، وأن لا يقل العمر عن ٦٠ سنة.
- أن لا يتجاوز الدخل المادي للمستفيد أكثر من ٥٠٠٠ ريال، ولا يتجاوز نصيب الفرد الواحد أكثر من ١٠٠٠ ريال.
- احضار الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية - كرت العائلة - هوية مقيم)
- صورة شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الاسرة.
- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.





- صورة من نظام أبشر بالمعلومات الشخصية لرب الاسرة.
- صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد.
- إفادة دخل الزوج والزوجة والابناء العاملين.
- صورة من رقم الحساب البنكي والتبيان ويكون باسم صاحب الطلب.
- 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 المقدمه لهم.

واجبات المستفيد:

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي افصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية او الاقتصادية او الصحية سواء لي أو لاحد من التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والاقرار بتحمل المسؤولية.

العدله :

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية حسب آلية الصرف المتبعة.





المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستخدمين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها.

والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية وعلى السياسات والالتزام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عن التقديم لطلب أي من الخدمات. وعلى إدارة تنمية المستخدمين توعية المستخدمين بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال ابلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في المحضر رقم (٢) في تاريخ ١٤٤١/٤/١٩هـ.

