

سياسة

"تنظيم العلاقة مع المستفيدين"

## مقدمة

تسعى الجمعية إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من الأسر الفقيرة والأرامل والمطلقات والمهجورات والأيتام ومن في حكمهم، وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة، حيث أن الباحث الاجتماعي يقوم بعمليات بحث مكثبي وميداني للحالات للتحقق من حالتها وتلمس احتياجاتها عن طريق فريق بحث اجتماعي متخصص وإجراءات تخضع دائما للمراجعة والتحديث المستمر للتأكد من حالة الفئة المستهدفة وسهولة إيصال خدمات الجمعية لهم ولتحقيق ذلك يكون بتقديم الخدمة عن طريق عمليات الصرف الإلكتروني من خلال التحويل السريع على حساب المستفيد للمصروفات النقدية وتسعى أن تكون خدمة المساعدات العينية عن طريق الخدمة الإلكترونية (المواد الغذائية - والكساء - والمستلزمات المدرسية)، وتمكين المستفيد من مدى استحقاقه والاستفادة من خدمات الجمعية.

لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدماتها.

## الفصل الأول

### التعريفات

#### المادة الأولى: المفردات الواردة في اللائحة.

- **اللائحة:** هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية وخدمة المستفيدين في الجمعية وتنظيم العلاقة معهم.
- **المتقدم:** هو كل من يرغب في الحصول على خدمات الجمعية.
- **الدخل:** هو ما يتقاضاه المتقدم شخصيا دون أفراد أسرته من أي مصدر سواء أكان شهريا أو سنويا (راتب - تقاعد - ضمان - تأمينات - عوائد سنوية) وغيرها.
- **نطاق خدمات الجمعية:** هو المحيط الجغرافي الذي تشمله خدمات الجمعية.
- **رب الأسرة المستفيدة:** هو من لا يستطيع توفير ضروريات الحياة لأسرته، ويدخل في ذلك الفقراء والمساكين وضعيفو الدخل.
- **المريض:** كل من أصيب بمرض ولا يستطيع العمل بسببه بموجب تقرير طبي.
- **المريض النفسي:** كل من أصيب بمرض نفسي بموجب تقرير طبي صادر من مستشفى حكومي ولا يستطيع العمل

- المعاق: هو الذي أصابه نقص أو قصور عن الإنسان السوي في بدنه أو عقله.
- الأرملة: هي كل امرأة توفي عنها زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وأعمار أولادها فوق (١٨) عاما.
- المطلقة: من ثبت طلاقها بصك شرعي
- الطلاق الرجعي: هو الطلاق الواقع ولم تستكمل المطلقة عدتها الشرعية.
- المعلقة: المرأة التي يهجرها زوجها هجراً طويلاً، فلا هي مطلقة ولا هي زوجة ويثبت ذلك بصك شرعي أو إفادة من جهة ذات اختصاص مع اعتماد لجنة الجمعية.
- أسرة المتغيب: وهي التي انقطع خبر عائلها، وخفي عليهم أثره، ولا يعرف موضعه وحياته وموته ويثبت ذلك بمستند رسمي من إحدى جهات الاختصاص.
- أسرة سجين: هي التي عائلها داخل السجن ويثبت ذلك بإفادة رسمية من السجن
- أسرة مدمن: هي التي عائلها فاقد الأهلية بسبب الإدمان ويثبت ذلك بتقارير طبية من مستشفى حكومي
- الأسر النازحة: أفراد القبائل النازحة التي لها إجراءات في وزارة الداخلية، أو يحمل بطاقة تنقل للنازحين سارية المفعول
- الاستبعاد من الجمعية: ويقصد به طي قيد المستفيد من خدمات الجمعية
- الحالة الفردية: كل من يعول نفسه فقط.
- التزوير: هو تغيير الحقيقة في بيان جوهري وفي محرر بإحدى الطرق التي نص عليها النظام تغييراً من شأنه أن يحدث ضرراً في الغير أو نفعاً لنفسه مع نية استعمال المحرر في ما زور من أجله.
- الأبناء القصر: كل من لم يبلغ (١٥) خمسة عشر عاماً
- المستندات: هي محررات تحتوي على إثباتات أو معلومات وبيانات يلزم استيفائها وفق شروط اللائحة العامة والخاصة بكل حالة.
- البحث الاجتماعي: هو البحث والتقصي الذي تقوم به الجمعية عن المعلومات والبيانات عن الأسرة ودراسة تلك المعلومات وبيان استحقاق الأسرة للمساعدة والتسجيل.
- شهادة باستمرار السجن: إفادة إدارة السجن عن حالة السجين من حيث: نوع القضية، وتاريخ الدخول أو الإيقاف، ومدة الحكم، وتاريخ الخروج المتوقع للسجين.

- **حد الكفاف:** الحد الذي يمثله مستوى الدخل للأسرة ويحكم عليها من خلاله بصفة الكفاف ، وفقا لعدد أفراد الأسرة للمصروفات (السلع والخدمات) .
  - **أسرة بلا عائل:** هي من فقدت والديها ويعولها أحد أفراد الأسرة.
  - **صك الإعالة:** هو مستند رسمي صادر من المحكمة المختصة يثبت إعالة المعيل لمن يعولهم
  - **صك الهجران:** هو مستند رسمي صادر من المحكمة المختصة يثبت هجران الزوج لزوجته ويحدد مدة الهجران.
  - **أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية:** هم من كان لديهم معاملات إثبات واستخراج هوية وطنية سعودية لدى وزارة الداخلية ولم يبت فيها.
- المادة الثانية : شروط التسجيل لكافة المتقدمين:**
١. أن يكون المتقدم سعوديا.
  ٢. أن يكون المتقدم في حكم السعودي (النازح أو لديه معاملة بوزارة الداخلية لم يبت فيها)
  ٣. أن يكون المتقدم معيلا لأسرة.
  ٤. أن يكون قد مضى على إقامة سكنه بالمنطقة عامان فأكثر ويتم التأكد من ذلك بما يلي: تعريف من مدارس الأولاد، أو عقد إيجار، أو كون الضمان الاجتماعي الذي يصرف له في المحافظة.
  ٥. أن يكون المتقدم ضمن نطاق خدمات الجمعية.
  ٦. أن تنطبق على المتقدم شروط حساب الوزن النسبي.
  ٧. يشترط في تسجيل الابن ضمن أفراد الأسرة أن لا يتجاوز عمره ٢٠ عاما، إلا إذا حضر ما يثبت استمراره في الدراسة، ويشترط في تسجيل البنت ضمن أفراد الأسرة ألا يتجاوز عمرها ٣٥ عاما، وأن تكون غير متزوجة أو موظفة.
  ٨. توقيعه على صحة المعلومات فإن ثبت عدم صحتها فللجمعية اتخاذ الإجراءات النظامية الرسمية بحقه.
  ٩. توقيعه على موافقته بالاستفسار عنه في أي جهة ذات علاقة تراها الجمعية.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

١. المقابلة
  ٢. الاتصالات الهاتفية.
  ٣. وسائل التواصل الاجتماعي
  ٤. الخطابات
  ٥. خدمات طلب المساعدة.
  ٦. خدمة التطوع.
  ٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
  ٨. مناديب المكاتب الفرعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة .

## النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تنظيم العلاقة بين الجمعية ومستفيديها.