



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

Policy Guide
دليل السياسات

أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية في تحسين جودة حياة المستفيدين واستراتيجية تعظيم الأثر التنموي لمشاريع الجمعية.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية (حفظ كرامة المحتاج و قيمة جودة العمل و الشفافية والفريق الواحد).

مجال التطبيق:

- مستفيدو الجمعية.
- إدارة الخدمة الاجتماعية.
- إدارة التخطيط والتطوير

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.
- سياسة التواصل مع المعنيين.

تمهيد:

تقوم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال مشاريع الجمعية المختلفة المصممة وفق احتياجات المستفيدين حيث يتم تقديم الدعم المادي والعيني للمستفيدين.

نطاق خدمات الجمعية:

مركز الشقيق والقرى والهجر التابعة له.

وتتبع الشقيق إداريا محافظة الدرب التابعة لمنطقة جازان.

المستفيدون من خدمات الجمعية:

- ١- لفقراء
- ٢- المسنين
- ٣- الشباب الفقراء المؤهلين
- ٤- الأرامل.
- ٥- المطلقات
- ٦- أسر السجناء
- ٧- المرضى
- ٨- ذوو الاحتياجات الخاصة.
- ٩- المنكوبين
- ١٠- الأيتام
- ١١- المقبلين على الزواج

الخدمات والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من الخدمات التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

- المساعدات العينية.
- المساعدات النقدية.
- كفالة الأيتام.
- مساعدات المقبلين على الزواج.
- مساعدات المرضى.
- التأهيل لسوق العمل.
- ترميم المنازل.

الشروط العامة للتقديم على المساعدة من الجمعية:

يتم تقديم الخدمات للمستفيدين وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٢. أن يكون المتقدم في نطاق خدمات الجمعية وهي مركز الشقيق.
٣. ألا يتجاوز متوسط دخل الفرد (٧٠٠) ريال سعودي شهرياً.
٤. إحضار صورة الايوان (رقم حساب بنكي) لأحد البنوك التي تتعامل معها الجمعية.
٥. إحضار اثباتات الهوية (كرت العائلة + الهوية الوطنية).
٦. مشهد تعريف بالراتب.
٧. يشترط في الأبناء والبنات التابعين للمتقدم الانتظام في الدراسة.
٨. مشاهد حديثة بانتظام للطلاب والطالبات في المدارس.
٩. إحضار عقد الايجار إن وجد.
١٠. تعبئة نموذج (نموذج طلب مساعدة) الخاص بالجمعية.
١١. إحضار التقارير الطبية أن وجدت.

شروط تقديم المساعدات للفقراء المسنين:

١. أن لا يقل العمل عن (٤٠) سنة.
٢. إحضار التقارير الطبية إن كان يعاني من أمراض.
٣. جميع متطلبات التسجيل العامة.

شروط تقديم مساعدة الأرامل:

- ١- أن تكون سعودية.
- ٢- إحضار شهادة وفاة الزوج.
- ٣- صورة صك حصر الورثة.
- ٤- أن يكون لديها أطفال.
- ٥- إحضار صك ولايتها على الأطفال.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

التعريفات

الجمعية: جمعية البر الخيرية بالشقيق

المستفيد: المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تتم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 - الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة للمنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

٦- جميع متطلبات التسجيل العامة.

شروط تقديم المساعدات للفقراء ممن لم يتجاوزا (٤٠) عاماً (شباب):

- ١- جميع متطلبات التسجيل العامة.
- ٢- تم تسجيلهم لمدة محددة لا تتجاوز سنتين على أن يتم تأهيلهم لسوق العمل.

شروط تقديم المساعدات للمطلقات:

- ١- جميع متطلبات التسجيل العامة
- ٢- حضار صك الطلاق
- ٣- أن يكون لديها أطفال
- ٤- أحضار صك ولايتها على أطفالها
- ٥- إذا كانت المطلقة دون سن ٤٠ سنة تستفيد من برامج التأهيل لسوق العمل

شروط تقديم المساعدات للمهجورات:

- ١- جميع متطلبات التسجيل العامة.
- ٢- إحضار إثبات الهجران.
- ٣- أن يكون لديها أطفال يعيشون معها.
- ٤- إذا كانت دون سن (٤٠) سنة تستفيد من برامج التأهيل لسوق العمل.

اعتمد مجلس ادارة الجمعية الجمعية في الاجتماع رقم (٢) في دورته (٤) بتاريخ ٢٠٢٤/١١/٢١ م

اعتماد

مجلس الإدارة

