

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية البر الخيرية بمركز الشقيق

الغرض

الهدف من هذه السياسة هي تعريف المستفيدين بالخدمات العامة التي تقدمها الجمعية والاجراءات المطلوبة للحصول على هذه الخدمات لمن يثبت استحقاقه لها واطلاعهم من خلال تحديث هذه السياسة على المستجدات التي تقتضيها الحاجة والتغيرات التشريعية للجهات المنظمة لعمل الجمعية والمحاولات المستمرة للجمعية لتحسين ادائها وتقديم خدمة أفضل لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة

النطاق

تحدد هذه السياسة التنظيمات السارية على جميع المستفيدين من خدمات جمعية مركز الشقيق الخيرية بما يساعد على سلامة ووضوح علاقة الجمعية مع مستفيديها بما يؤدي الى نتائج ايجابية تسهم في الرقي بهذه الطبقة واخراجها من حالة العوز الى حالة الكفاية. وعلى اللجان المقدمة للخدمة توعية المستفيدين بما لهم من حقوق وخدمات وما عليهم من واجبات والتزامات .

المسؤولية

هذه الوثيقة وصحة ما فيها مسؤولية الامين العام بالجمعية وعليه تحديثها واجراء التعديلات اللازمة والتأكد من تطبيق بنودها ومخاطبة الاقسام الاخرى في حال وجود مخالفة والتأكد من ان جميع قرارات المجلس لصرف المساعدات المختلفة للمستفيدين في جميع اللجان تتوافق مع هذه السياسة .

الانظمة واللوائح

تقوم الجمعية من وقت لآخر بمراجعة ضوابط الاستحقاق والصرف على ضوء المستجدات الاقتصادية والمؤشرات الوطنية للحالة الاجتماعية وفق المناهج العلمية المتبعة في هذا الصدد وما تقتضيه من النزاهة والالتزام بالضوابط الحكومية وكذلك الخصوصية والسرية للحفاظ على كرامة ومشاعر الفئة المستفيدة .

الضوابط العامة

يجب على الجمعية بجميع لجانها بحث كل طلب للمساعدة بحثاً وافياً من جميع النواحي المالية والعائلية والصحية ليكون الباحث الاجتماعي المتكامل بقسميه المكتبي والميداني هو أساس كل مساعدة يتم صرفها ولا ترفع اي مساعدة لإقرارها من مجلس الإدارة الا بعد القيام بذلك ضمن الاطر العامة التالية :

١- لا تقبل الطلبات الخارجة عن اهداف الجمعية كما هو محدد في النظام الاساسي ولا الخارجة عن نطاقها الجغرافي كما حددته الوزارة .

٢- تصرف المساعدات الاجتماعية المنصوص عليها ضمن الخطة التي تعدها الإدارة وفي حدود الاعتمادات المالية المخصصة لذلك وفي حالة عدم كفاية الاعتمادات المالية المخصصة لذلك تكون أولوية الصرف طبقاً لحاجة المتقدم بطلب المساعدة , وفي حالة تساوي الحاجة تكون أولوية الصرف طبقاً لأسبقية التقدم بالطلب

٣- يجب على طالب المساعدة أن يتقدم بطلب المساعدة إلى الإدارة وأن يستوفى ما تطلبه من مستندات وأوراق ثبوتية في ضوء دراسة الحالة واستيفاء الإجراءات لاتخاذ اللازم بشأنها

وتنظر اللجنة في الطلبات المرفوعة اليها بحسب اسبقية تواريخ وتصدر توصيتها الى مجلس الإدارة لاعتماد المساعدة وقيمتها وفترة استحقاقها او برفض الطلب مع بيان الأسباب

٤- يشترط لاستحقاق صرف المساعدة الاجتماعية للفئات المستفيدة ما يلي :

- أن يثبت في دراسة الحالة أن مجموع الدخل الشهري بناء على وثائق معتمدة أقل من القدر اللازم لتوفير ضروريات الحياة
- أن تثبت الحالة الموجبة لصرف المساعدة بموجب مستندات رسمية معتمدة من الجهات الحكومية المختصة بالإضافة الى دراسة الحالة التي تثبت عدم وجود موارد خاصة تكفي للإعالة فيما عدا حالة العجز الكلي الظاهر للعيان فيكتفي بتقرير الباحث

٥- لا يجوز صرف المساعدة للفئات التي تنتفع بالمزايا أو التعويضات أو الاعانات أو المساعدات المقررة بمقتضى أحكام قانون معاشات ومكافآت التقاعد ومستخدمي الحكومة إلا إذا كانت المزايا أو التعويضات أو الاعانات أو المساعدات غير كافية للوفاء بالحاجات الضرورية أو ترى اللجنة استحقاق طالب المساعدة من أي من الحالات المقدمة للمساعدات الاجتماعية

٦- تصرف المساعدات الاجتماعية للمستحق , وتجوز الانابة في استلام المساعدة وذلك بموجب توكيل معتمد .

المستفيدون

- يمكن للفئات الاجتماعية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجمعية ضمن شروط محددة :
- ١- المطلقات ٢ - المهجورات ٣- الارامل والايتام ٤- كبار السن
 - ٥- العاجزين عن العمل ٦- ذوي الدخل المحدود

أنواع المساعدات

تقدم الجمعية سلة من المساعدات المختلفة حسب حاجة المستفيد ومنها :

- ١- المساعدات النقدية
- ٢- المساعدات الغذائية
- ٣- المساعدات الطلابية
- ٤- المساعدات الموسمية
- ٥- سداد الدين
- ٦- كفالة الايتام
- ٧- مساعدات الزواج
- ٨- مساعدات اسر السجناء
- ٩- مساعدات تحسين المساكن
- ١٠- المساعدات الطارئة

المستندات المطلوبة

- ١- خطاب موقع من صاحب الطلب او وكيله
- ٢- اثبات الهوية الرسمية (البطاقة الشخصية ودفتر العائلة)
- ٣- تعريف بالراتب من جهة العمل
- ٤- تعريف من المدرسة او الجامعة
- ٥- صورة عقد الملكية او عقد ايجار الكتروني من مكتب عقاري معتمد
- ٦- صورة من اخر فاتورة كهرباء
- ٧- افادة عن دخل الزوجة والابناء العاملين
- ٨- صورة برقم الحساب البنكي والآيبان باسم صاحب الطلب
- ٩- كشف بنكي لأفراد الاسرة العاملين لمدة ثلاثة اشهر
- ١٠ تعهد بصحة المعلومات المقدمة من صاحب الطلب
- ١١- اي وثائق اضافية قد يطلبها الباحث الاجتماعي لإكمال البحث حسب نوع الطلب

جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لجميع الخدمات المقدمة لهم .

واجبات المستفيد

- ١- تقديم جميع البيانات والوثائق والمعلومات المطلوبة بصدق وأمانة وتحمل المسؤولية والتبعات القانونية في حال ثبت خلافه .
- ٢- الالتزام بتزويد الجمعية بأي تغييرات فيما يخص حالته الاجتماعية من تغير في السكن او الدخل او انتهاء الحاجة للمساعدة .
- ٣- الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات التي يتبادلها مع مسؤولي الجمعية واجبات الجمعية .
- ٤- التعامل مع منسوبي الجمعية من الموظفين والباحثين والمتطوعين الاجتماعيين بالأخلاق الكريمة اللائقة .

واجبات الجمعية

- ١- العدل والمساواة لجميع المتقدمين لطلب خدمات الجمعية .
- ٢- الحفاظ على معلومات وخصوصيات الحالات المتقدمة سواء قبل الطلب ام لا .
- ٣- الالتزام بالأنظمة والمعايير الحكومية واللوائح الداخلية .
- ٤- الحفاظ على تعامل صحي وسليم مع جميع المستفيدين صيانة لكرامتهم .

جمعية البر الخيرية

اعتمد مجلس الادارة التحديث الحالي لهذه السياسة في جلسته رقم ٢ بتاريخ ٧-١-٢٠٢٤