

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية تعافي الخيرية

المقدمة

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الرعوية إلى التنمية. مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية بالمنطقة الشرقية، على الرقي بالمجتمع والحدّ 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 التطوير والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية

البيان:

أ- الأنظمة واللوائح

التي تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق 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- المستفيدين من خدمات الجمعية.

١. المطلقات
٢. المهجورات
٣. الأراامل والأيتام

٤. العاجز عن العمل
٥. كبار السن
٦. ذو الدخل المحدود
٧. عابر السبيل

ج. الخدمات التي تقدمها الجمعية.

١. الدعم الشهري الغذائي
٢. الدعم التنموي
٣. دعم إيجار المسكن
٤. دعم ترميم وتحسين المسكن.
٥. دعم تسديد فواتير الكهرباء.
٦. دعم الطوارئ والكوارث.
٧. تفريغ كرب/ صدقات.
٨. دعم أجهزة كهربائية
٩. دعم الكسوة

د. المستندات الخاصة المطلوب توفرها

١. الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، دفتر العائلة، هوية مقيم)
٢. صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة.
٣. تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.
٤. صورة من نظام (أبشر) بالمعلومات الشخصية لرب الأسرة.
٥. صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
٦. صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
٧. صورة من آخر فاتورة الكهرباء.
٨. إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين
٩. صورة من رقم الحساب البنكي والآيبان، ويكون باسم صاحب الطلب.
١٠. كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر ثلاثة أشهر.
١١. تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
١٢. كما يراعى المستندات الاضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية

جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد

١. الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
٢. الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
٣. الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والافرار 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 التي تقدمها الجمعية وعلى السياسات والإلمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عن التقديم لطب أي من الخدمات. وعلى إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال ابلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.