



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة جمعية الأسر المنتجة بمنطقة حائل (إنتاج)

- تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٣) لعام ٢٠٢٢ م المنعقد بتاريخ (١٦/٢/١٤٤٤ هـ) الموافق (١٢/٩/٢٠٢٢ م)



تمهيد

تسعى جمعية الأسر المنتجة في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة، حيث إن الباحث الاجتماعي يقوم بعمليات بحث مكتبي وميداني للحالات للتحقق من حالتها وتلمس احتياجاتها عن طريق فريق بحث اجتماعي متخصص وإجراءات تخضع دائماً للمراجعة والتحديث المستمر للتأكد من حالة الفئة المستهدفة وسهولة إيصال خدمات الجمعية لهم لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدمات الجمعية.

أهدافها:

- تقدير حاجة المستفيد في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد
- ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين



الفصل الأول

التعريفات

المادة الأولى: المفردات الواردة في اللائحة

اللائحة: هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية في الجمعية.

الرعاية الاجتماعية: هي القسم الذي يعنى بدراسة الحالات وتسجيلها ومتابعتها *

المتقدم: هو كل من يرغب في الحصول على خدمات الجمعية *

الدخل: هو ما يتقاضاه المتقدم من أي مصدر سواء أكان شهرياً أو سنوياً (راتب - تقاعد - ضمان - تأمينات - عوائد سنوية) وغيرها

نطاق خدمات الجمعية هو المحيط الجغرافي الذي تشمله خدمات الجمعية

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

الفصل الثاني نظام التسجيل

المادة الثانية: الحالات المستفيدة من الجمعية:

(المتزوج /هـ - الأرملة - المطلقة - عزباء - زوجة المواطن)

المادة الثالثة: شروط التسجيل

- ١- أن يكون المتقدم سعودي/ة الجنسية أو تكون أم لأبناء سعوديين (زوجة أو مطلقة أو أرملة لزوج سعودي) مقيمة إقامة نظامية .
- ٢- أن يكون المتقدم من سكان منطقة حائل.
- ٣- أن يكون للمستفيد مشروع .
- ٤- أن يلتزم المستفيد بممارسة العمل بنفسه



المادة الخامسة: حالات الإيقاف المؤقت والاستبعاد من الجمعية:

أولاً: حالات الإيقاف المؤقت •

- ١- ثبوت الإساءة بالقول لأحد منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقذف في نزاهة وأمانة العاملين
- ٢- إثارة الشغب, أو البلبلة عند توزيع المساعدات
- ٣- التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية أو أكثر مما خصص له
- تقدر العقوبة لجميع الحالات السابقة من قبل اللجنة الاجتماعية بما تراه مناسباً للمخالفة.
- ٤- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة بحد أقصى شهر هجري من تاريخ تسليمه الأوراق المطلوبة (دون عذر مقبول) وعند تكرار ذلك يقدر مدير الجمعية أو من ينوب عنه الإجراء المناسب.
- ٥- انقطاع المستفيد بمدة أقصاها ثلاثة أشهر هجرية عن مراجعة الجمعية أو عدم الرد على اتصالاتها دون عذر أو مبرر منطقي, يقدره مدير الجمعية.
- ٦- في حال وصول معلومة تفيد بعدم انطباق شروط الانتساب على إحدى الأسر المنتسبة ويتم التثبت من المعلومة في مدة تحددها اللجنة الاجتماعية.

المادة السادسة: المستندات المطلوبة من كافة المتقدمين:

- أصل الهوية الوطنية للسعوديين (مع صورة حديثة) للمطابقة
- أصل سجل الأسرة للسعوديين (مع صورة حديثة) للمطابقة
- أصل بطاقة نازح سارية المفعول (مع صورة حديثة) للمطابقة
- تعريف حديث بمقدار دخل رب الأسرة (الضمان الاجتماعي, التقاعد, المالية, التأمينات, دخل (البنت غير المتزوجة, كشف حساب من البنك, أخرى
- صك ملكية المنزل أو عقد إيجار ساري المفعول الأصل مع الصورة للمطابقة. صادر من مكتب عقاري معتمد.

(نموذج آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة)

الاسم	رقم الجوال	رقم الهوية	نوع أو وصف الخدمة	التأكد من التسليم	ملاحظات



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. الزيارات الميدانية
٤. وسائل التواصل الاجتماعي
٥. الخطابات
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الالكتروني للجمعية

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- *التمويل
- *الدورات وورش العمل
- *المشاركة بالمهرجانات
- *تسويق المنتجات
- *التطوع
- *الإسكان الخيري
- وغيره من الخدمات.

