

ا-سياسة خدمات المستفيدين

المسؤول عنها	إدارة خدمات المستفيدين
رمز السياسة	مستفيدين.س. 1.
الحالة	معتمدة

-الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل) في اجتماعهم العادي يوم الثلاثاء بتاريخ ٣/٥/١٤٤١هـ الموافق ٢٨/١/٢٠٢٠م على **سياسة خدمات المستفيدين** وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن عبد العزيز العفالق

سياسة المستفيدين العامة

نطاق تطبيق سياسة المستفيدين

المادة رقم ١

تطبق سياسات المستفيدين على كل المستفيدين المشمولين بخدمات الجمعية في مدينة الأحساء

خدمات الجمعية

المادة رقم ٢

تقدم الجمعية الخدمات التالية للمستفيدين:

*رعاية الأسر رعايةً ماليةً وعينية

١-مساعداً ماليةً شهرية.

٢-مساعداً عينية.

٣-مساعداً غذائية.

*خدمات مقطوعة

١-إعانة مالية مقطوعة.

٢-إصلاح منازل متضررة.

٣-دفع فواتير مرافق.

٤-نذور وكفارات.

*مشاريع موسمية

١- إفطار طائم.

٢- كسوة.

٣-زكاة المال.

٤- توزيع الأضاحي.

٥- الحقيبة المدرسية.

٦- هدية وكسوة العيد.

*تمكين وتنمية تتركز على التعليم.

١- تعليم.

٢- تأهيل.

٣- توظيف.

٤- تدريب.

*تمكين وتنمية تركز على مجالات الصحة.

١- توفير مسكن.

٢- دعم إيجار.

أنوع المستفيدين من خدمات الجمعية :

المادة رقم ٣

يمكن تصنيف الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية في مدينة الأحساء إلى ثلاثة أنواع رئيسية

١- أسر مستحقة للزكاة.

٢- أسر تحتاج احتياجات أساسية من غذاء وكساء وسكن وعلاج وقد تكون الحاجة لمرة واحدة بسبب ظروف صعبة للأسرة

٣- أسر مستقبلية ماليًا ولكنها قادرة على العمل وذات احتياجات تنموية لتحويلها من الاحتياج إلى الاكتفاء.

كما يمكن تصنيف الأسر حسب طبيعة العائل للأسر إلى:

- ١- رب الأسرة.
- ٢- الأرملة.
- ٣- المطلقة.
- ٤- المعققة.
- ٥- أسرة الغائب.
- ٦- أسر السجناء.
- ٧- أسر المرضى.
- ٨- أسرة بلا عائل.
- ٩- زوجة الأجنبي.

جودة الخدمة

المادة رقم ٤

تلتزم الجمعية بتقديم خدمات المستفيدين بجودة عالية لمقابلة احتياجاتهم، وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترحاتهم للتطوير، والعمل على التحسين المستمر للخدمات.

حقوق المستفيد

المادة رقم ٥

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطائه الوقت الكافي.

٢. العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية؛ وذلك اعتمادًا على مقابلة الشروط دون

أي اعتبار العوامل الشخصية.

٣/نشر سياسات المستخدمين على الموقع، وإعطاء المستخدم نسخة مطبوعة إن طلب.

٤. تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة دون عناء أو مشقة.

٥. العمل على تقديم الخدمات إلكترونياً؛ وذلك من موقع المستخدم حفاظاً على وقته وتقديرًا

لظروفه ولسرعة إنجاز خدمته.

٦. الحفاظ على سرية بيانات المستخدم كما هو مفصل في سياسات الحفاظ على الخصوصية والسرية.

٧. استقبال شكاوى المستخدم ومقترحاته، التعامل معها بجدية، وذلك من خلال إجراءات محددة

موثقة، والتأكد من رضا المستخدم عن مستوى التعامل مع تواصله.

٨. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية.

واجبات المستخدم

المادة رقم ٦

الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل المسؤولية الإبلاغ العمد لبيانات الوثائق غير الصحيحة.

إبلاغ الجمعية بتغيير أحد شروط الحصول على الخدمة أو أي تغيير في الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني.

الموافقة على شروط تقديم الخدمات

قنوات التواصل مع المستخدمين

المادة رقم ٧

تستخدم الجمعية القنوات التالية في التواصل مع المستفيدين:

١-المقابلة الشخصية.

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-الزيارات المنزلية.

٤-وسائل التواصل الاجتماعي.

٥-الموقع الإلكتروني للجمعية.

٦-الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.

سياسات الدعم الشهري

التسجيل للحصول على الإعانة الشهرية

المادة رقم ٨

يتم التسجيل للحصول على الإعانة في الثلاثة أشهر الأولى من العام المالي للجمعية وذلك للأسر السعودية فقط، ويتم تسجيل البيانات من خلال نظام منصة المستفيدين ولا يكون هناك استثناء إلا بموافقة من الأمين العام. ويتم تسجيل المستحقين الجدد بما يتماشى مع إمكانيات الجمعية كما إنه لا يتم التسجيل للعاملين بالقطاع العام أو الخاص أثناء عملهم.

مستندات التقدم بطلب للحصول على الإعانة الشهرية

المادة رقم ٩

يقوم طالب الحصول على إعانة شهرية بتقديم المستندات التالية مع طلبه:

١. أحد الإثباتات الرسمية (الهوية الوطنية -بطاقة العائلة -جواز السفر للذين لهم معاملة في

الأحوال المدنية).

٢. صور من شهادات الميلاد لمن ليس لديه هوية وطنية.

٣. صورة من إثبات السكن.
٤. صورة من نظام أبشر لرب العائلة.
٥. شهادة تسجيل الأولاد في مدارس مدينة الأحساء.
٦. صور من صك ملكية المنزل أو صورة من عقد إيجار إلكتروني.
٧. صورة من صك الولاية الشرعية على الأولاد.
٨. صورة من آخر فاتورة كهرباء.
٩. صورة حديثة من حساب البنك ورقم الآيبان على أن يكون الحساب باسم مقدم الطلب.
١٠. صورة من شهادة وفاة رب الأسرة.
١١. صورة الصك الشرعي بطلاق المرأة المطلقة وصك شرعي بعدم زواجها بعد الطلاق أو إثبات
بشهادة الشهود مصدق من إمام المسجد.
١٢. صك شرعي للأرملة يثبت عدم زواجها بعد وفاة الزوج.
١٣. صك شرعي بعدم زواج البنات البالغات أو ما يثبت ذلك ببطاقة العائلة.
١٤. صك شرعي بإعالة الأم المطلقة لأولادها الصغار أو إعالة غيرها لهم.
١٥. شهادة بمقدار الدخل المالي سواء كان راتبًا من مصلحة التأمينات الاجتماعية أو راتبًا من
الضمان الاجتماعي أو راتب تقاعد من مصلحة التقاعد (أو أي دخل آخر).
١٦. خطاب من إدارة السجن لعوائل المساجين يؤكد بسجن العائل.
١٧. استيفاء الاستمارة البحث الميداني من قبل الباحثين المختصين بالجمعية للتأكد من حاجة الأسرة و أن يلتزم بالحضور والاستفادة من البرامج التأهيلية والتمكين للأسر المستفيدة.

شروط الحصول على الكفالة المالية الشهرية:

المادة رقم ١٠

يشترط للحصول على المساعدة المالية الشهرية أن ينطبق على الأسرة المكفولة الشروط الشرعية لاستقبال الزكاة وذلك تبعًا للقواعد التالية:

١. الدخل الشهري من التقاعد أو التأمينات الاجتماعية في حدود ١٢٠٠ ريال شهريًا، وعدد أفراد

الأسرة ثلاثة أو أكثر.

٢. إذا كان الدخل الشهري من أربعة أشخاص أو أكثر والدخل الشهري أقل من ١٥٠٠ ريال.

٣. الأسرة العاجزة والتي عدد أفرادها اثنين ودخلها في حدود ٦٠٠ ريال. ويمكن لمجلس الإدارة زيادة حد الفقر للأسر بحسب أعدادها تبعًا لتغير الظروف الاقتصادية. قيمة الإعانة الشهرية

المادة رقم ١١

يشترط للحصول على المساعدة المالية الشهرية أن ينطبق على الأسرة المكفولة الشروط الشرعية لاستقبال الزكاة وذلك تبعًا للقواعد التالية:

١. الدخل الشهري من التقاعد أو التأمينات الاجتماعية في حدود ١٢٠٠ ريال شهريًا، وعدد أفراد

الأسرة ثلاثة أو أكثر

٢. إذا كان الدخل الشهري من أربعة أشخاص أو أكثر والدخل الشهري أقل من ١٥٠٠ ريال.

٣. الأسرة العاجزة والتي عدد أفرادها اثنين ودخلها في حدود ٦٠٠ ريال.

ويمكن لمجلس الإدارة زيادة حد الفقر للأسر بحسب أعدادها تبعًا لتغير الظروف الاقتصادية.

في حال وفاة أحد المسجلين بالجمعية، فيطلب من أرملته إحضار شهادة الوفاة الرسمية، وصك الشرعي بحصر الورثة، ويتم تحويلهم لأحد جمعيات رعاية الأيتام على أن يتم التعديل لاسم الزوجة الأرملة إذا تزوجت وتوافقت مع شروط اللائحة للحصول على الكفالة الشهرية.

إيقاف الخدمة عن المستفيدين

المادة رقم ١٢

يتم إيقاف الخدمة عن الأسر المكفولة بناء على أحد الأسباب التالية:

١. انتهاء أحد الشروط الأساسية لتقديم الخدمة.
٢. مرور أكثر من ١٠ سنوات على الاستفادة من خدمات الجمعية الرعوية.
٣. الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
٤. طلب خطي من الأسرة بوقف خدمات الجمعية نظرًا لتحقيق الاكتفاء.
٥. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية وفروعها.
٦. يجوز للجمعية استبعاد اسم مستفيد من التسجيل في أي وقت لأي ظرف خاص به أو بإمكانيات وظروف الجمعية.
٧. في حال لم يستجب المستفيد لطلبات الجمعية أو برنامج تمكين المستفيد المحدد له

تقوم الجمعية بتحديد مدة إيقاف الخدمة وهل هي دائمة أو مؤقتة لفترة محددة.

*التحديث الدوري لحال الأسر المكفولة

المادة رقم ١٣

يتم تحديث بيانات الأسر المكفولة بشكل دوري، مرة على الأقل كل عام من خلال زيارات لبعض الأسر، أو من خلال استقبال بيانات تحديث بيانات الأسر ويتم التأكد سنويًا من خلال بحث ميداني لكبار السن.

سياسة خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية

المادة رقم ١٤

توفير الجمعية خدمات لتنمية وتمكين الاسر المكفولة لتتحول إلى الاكتفاء وذلك من خلال برامج تعليمية وتدريبية وصحية

الخدمات الموسمية

المادة رقم ١٥

تدعم جمعية البر الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة: وذلك من أجل تمكين الأيسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له أو من خلال دعم التقدم وبدء المشاريع التي تحظى بدعم صندوق المؤوية، أو البنك السعودي للتسليف والادخار، أو الجمعيات المتخصصة في هذا وفق الشروط والضوابط التي تنظم ذلك؛

ويتم ذلك من خلال:

١. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.

٢. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر الأسر الممكن دعمها، وملء

نماذج معلومات عن الأسر ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.

٣. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.

٤. إمكانية المشاركة المالية في دعم الأسر لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
٥. متابعة تطور العمل وتحفيز الأيسر من خلال جوائز للمتميزين.

توزيع زكاة الفطر والصدقات والذور والكفارات

المادة رقم ١٦

يتم توزيع زكاة الفطر والصدقات والذور والكفارات وفقاً لما يرد إلى الجمعية من تبرعات مقيدة، ويتم تعميم آلية التوزيع في حينها عن طريق الأمين المساعد لخدمات المستفيدين أو من ينوبه للقيام لذلك.

إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية.

المادة رقم ١٧

تقوم أقسام الخدمات الموسمية والمشاريع الدورية بتجميع بيانات إحصائية عن الخدمات: مثل تسجيل حجم التبرعات المقيدة للخدمة، وحجم المستفيدين، والتكلفة، وبيانات المستفيدين الشخصية (إن وجدت).

سياسة خدمات التنمية والتمكين

المادة رقم ١٨

توفر الجمعية خدمات التنمية وتمكين الأسر المكفولة لتتحول إلى الاكتفاء، وذلك من خلال برامج تعليمية وتدريبية وصحية تصمم بحسب حاجة الأسر وبناء على نتائج بحث اجتماعي يركز على البحث عن أفضل الوسائل لتمكين الأسر.

دعم الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة

المادة رقم ١٩

تدعم جمعية البر الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة: وذلك من أجل تمكين الأيسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له أو من خلال دعم

أو البنك السعودي للتسليف والادخار، أو الجمعيات المتخصصة في هذا وفق الشروط والضوابط التي تنظم ذلك؛ ويتم ذلك من خلال:

١. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.

٢. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر الأسر الممكن دعمها، وملء

نماذج معلومات عن الأسر ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.

٣. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.

٤. إمكانية المشاركة المالية في دعم الأسر لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.

٥. متابعة تطور العمل وتحفيز الأيسر من خلال جوائز للمتميزين

شروط توفير رعاية صحية للأسر المكفولة

المادة رقم ٢٠

توفر الجمعية أنواعا من الرعاية الصحية للأسر المكفولة لمساعدتها في اكتساب الرزق والمحافظة على صحة أعضائها وذلك من خلال الشروط التالية:

١. أن تكون الأسرة مسجلة بالجمعية.

٢. عدم إمكانية العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية.

*إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

المادة رقم ٢١

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل لأفراد الأسر المكفولة لإعدادهم للمشاركة في سوق العمل وتحقيق الاكتفاء وذلك من خلال تحقق الشروط التالية:

١. أن يكون المتدرب من أفراد الأسرة المسجلة في الجمعية.

٢. لا يزيد العمر عن ٣٠ سنة.

٣. أن يكون المتدرب أو المشارك في التأهيل جادًا ولديه الرغبة في اكتساب مهارات سوق العمل.

٤. أن يكون التدريب والتأهيل ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل.

٥. لا تزيد مدة التدريب عن ٦ أشهر.

٦. ألا تكون من حالات التجميل غير الضرورية.

٧. عدم إمكانية الحصول على الخدمة من جهات أخرى وعلى الجمعية حصر مثل هذه الجهات وطرق التواصل معها.

٨. التحويل عن طريق الجمعية من بداية الحالة.

٩. أن يكون العلاج لدى الجهات الحكومية أو الأهلية المعتمدة لدى الجمعية بموجب اتفاقيات

تعاون أو مجانية.

١٠. لن تقوم الجمعية بدفع أي مبالغ قامت بدفعها الأسرة لأي جهة طبية وذلك بأثر رجعي مهما

كانت الظروف

شروط خدمات التدريب والتأهيل

المادة رقم ٢٢

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل لأفراد الأسر المكفولة لإعدادهم للمشاركة في السوق العمل وتحقيق الاكتفاء وذلك من خلال تحقق الشروط التالية:

١. أن يكون المتدرب من أفراد الأسرة المسجلة في الجمعية.

٢. لا يزيد العمر عن ٣٠ سنة.

٣. أن يكون المتدرب أو المشارك في التأهيل جادًا ولديه الرغبة في اكتساب مهارات سوق العمل.

٤. أن يكون التدريب والتأهيل ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل.

٥-ألا تزيد مدة التدريب عن ستة أشهر.

٦. عدم تعارض أوقات التدريب مع أوقات الدراسة لأفراد الأسرة المتقدمين للتدريب.

٧. تقديم تقرير من البحث الاجتماعي عن استفادة الأسر من التدريب والتأهيل.

٨. إمكانية مساهمة المتدرب بجزء من الرسوم يحدده الأمين العام لضمان جدية المتدرب.

٩. تعبئة نموذج التدريب موضحًا به رأي فريق البحث الاجتماعي.

١٠. صورة من إثبات الهوية.

١١. صورة من آخر مؤهل دراسي.

١٢. التركيز على جهات التدريب التي لها علاقات شراكة مع الجمعية.