

سياسة خدمات المستفيدين لجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء تفاؤل

الإصدار الثاني
٢٠٢٤ م / ١٤٤٦ هـ

التحديثات على السياسة

١- تحديث على خدمات الجمعية
٢- تغيير مسمى سياسية الدعم الشهري إلى سياسية الدعم المالي
٣- التعديل على عنوان مستندات التقدم بطلب للحصول على الاعانة الشهرية إلى (المالية)
٤- تعديل على المستندات المطلوبة المادة رقم ٩
٥- حذف الحصول على الكفالة المالية الشهرية المادة رقم ١٠
٦- حذف المادة رقم ١١
٧- حذف المادة رقم ١٢
٨- حذف المادة رقم ١٣
٩- حذف المادة رقم ١٤
١٠- حذف توزيع زكاة الفطر و الصدقات النذور والكفارات المادة ١٦ رقم
١١- تعديل عنوان دعم الأسر لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة إلى (دعم المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة)
١٢- حذف شروط توفير رعاية صحية للأسر المكفولة المادة رقم ٢٠

معلومات السياسة أو الآلية

العنصر	البيان
العنوان	سياسة خدمات المستفيدين
المسؤول عنها	إدارة المستفيدين
رمز السياسة	س ٠١
الإصدار	الثاني
تاريخ الإصدار	2024
معد السياسة	فريق عمل السياسات
مصدر الوثيقة	منصة أثر
اعتماد السياسة	مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٢٥)

الفهرس

م	السياسة	الصفحة
١	المقدمة	٥
٢	المادة الأولى: نطاق تطبيق سياسة المستفيدين	٥
٣	المادة الثانية: خدمات الجمعية	٥
٤	المادة الثالثة: أنواع المستفيدين من خدمات الجمعية	٦
٥	المادة الرابعة: جودة الخدمة	٧
٦	المادة الخامسة: حقوق المستفيد	٧
٧	المادة السادسة: واجبات المستفيد	٨
٨	المادة السابعة: قنوات التواصل مع المستفيدين	٨
٩	المادة الثامنة: سياسة الدعم المالي	٨
١٠	المادة التاسعة: مستندات التقدم بطلب للحصول على الإعانة المالية	٨
١١	المادة العاشرة: سياسة خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية	٩
١٢	المادة الحادية عشر: إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية	٩
١٣	المادة الثانية عشر: سياسة خدمات التنمية والتمكين	٩
١٤	المادة الثالثة عشر: دعم المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة او مشاريع الأسر المنتجة	١٠
١٥	المادة الرابعة عشر: إدارة خدمات التنمية الاجتماعية	١٠
١٦	المادة الخامسة عشر: شروط خدمات التدريب والتأهيل	١١
١٧	الإعتماد	١١

مقدمة:

أولت جمعية تفاؤل عملها عناية فائقة برؤية فحواها أن تكون أنموذجاً عالمياً في تعزيز الوقاية من الإصابة بمرض السرطان وتقديم الخدمات المتكاملة للمرضى، مبلورة تلك الرؤية بهدف عريض مضمونه تحقيق التميز المؤسسي، بخطوات ثابتة لبناء وثيقة تحوي جميع السياسات، اللوائح والأنظمة، وكذا قواعد العمل مراعية في ذلك معايير الحوكمة الثلاث والتي هي:

(معيار الالتزام والامتثال، معيار الشفافية والإفصاح، والمعيار المالي).

نطاق تطبيق سياسة المستفيدين

المادة رقم ١

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

خدمات الجمعية

المادة رقم ٢

تقدم الجمعية الخدمات التالية للمستفيدين:

*رعاية الأسر رعاية مالية وعينية ودعم نفسي ومعنوي

١-مساعدات مالية - حسب الطلب و الاحتياج

٢-مساعدات عينية – أجهزة و بدائل تعويضية

٣-دعم نفسي على ايدي أخصائيين .

*خدمات مقطوعة

١-إعانة مالية مقطوعة.

٢-إصلاح منازل متضررة. حسب الاحتياج

*مشاريع موسمية

١ - السلة الرمضانية

٢ - الحقيبة المدرسية.

*تمكين وتنمية تتركز على التعليم

- ١- تعليم.
- ٢- تأهيل.
- ٣- توظيف.
- ٤- تدريب.

*تمكين وتنمية تركز على مجالات الصحة.

- ١- خدمة نقل المرضى – من الأحساء الى الدمام يوميا –
- ٢- خدمة علاج الغير سعوديين
- ٣- خدمة العلاج الطبيعي
- ٤- عمليات ترميم الثدي

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 الى احتياجات اسياسية من علاج و أجهزة بسبب ظروف صعبة للأسرة
 - ٣-أسر مستقبلية ماليا ولكنها قادرة على العمل وذات احياتاجات تنموية لتحويلها من الاحتياج الى الاكتفاء
- كما يمكن تصنيف الأسر حسب طبيعة العائل للأسر إلى:

- ١-رب الأسرة
- ٢-الأرملة
- ٣-المطلقة
- ٤-المعلقة
- ٥-اسرة الغائب
- ٦-اسر السجناء
- ٧-اسر المرضى
- ٨-اسر بلا عائل

جودة الخدمة

المادة رقم ٤

تلتزم الجمعية بتقديم خدمات المستفيدين بجودة عالية لمقابلة احتياجاتهم، وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترحاتهم للتطوير و التحسين والعمل على الابتكار 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 اعتماداً على مقابلة الشروط دون أي اعتبار العوامل الشخصية.
٣. نشر سياسات المستفيدين على الموقع، وإعطاء المستفيد 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 المستفيد حفاظاً على وقته وتقديرًا لظروفه ولسرعة إنجاز خدمته.
٦. الحفاظ على سرية بيانات المستفيد كما هو مفصل في سياسات الحفاظ على الخصوصية والسرية.
٧. استقبال شكاوى المستفيد ومقترحاته، التعامل معها بجدية، وذلك من خلال إجراءات محددة موثقة، والتأكد من رضا المستفيد عن مستوى التعامل مع تواصله.
٨. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية.

المادة رقم ٦

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

إبلاغ الجمعية بتغير أحد شروط الحصول على الخدمة أو أي تغير في الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني أو تغيير رقم الهاتف.

الموافقة على شروط تقديم الخدمات

قنوات التواصل مع المستفيدين

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.

سياسة الدعم المالي

التسجيل للحصول على الإعانة المالية

المادة رقم ٨

يتم التسجيل للحصول على الإعانة المالية للأسر السعودية فقط، ويتم تسجيل البيانات من خلال نظام منصة المستفيد ويتم تسجيل المستفيدين الجدد بما يتناسب مع دخلهم الشهري.

مستندات التقدم بطلب للحصول على الإعانة المالية

المادة رقم ٩

يقوم المستفيد طالب خدمة الدعم المالي بتقديم المستندات التالية مع طلبه:

١. أن يكون مقدم الطلب مستفيد من الجمعية ومكتمل البيانات

٢. احضار صورة حديثة من حساب البنك ورقم الآيبان على أن يكون الحساب باسم مقدم الطلب.

٣. شهادة بنكية بمقدار الدخل المالي الشهري لطالب الاعانة

سواء كان راتباً من مصلحة التأمينات الاجتماعية أو راتباً من الضمان الاجتماعي

أو راتب تقاعد من مصلحة التقاعد (أو أي دخل آخر).

سياسة خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية

الخدمات الموسمية

المادة رقم ١٠

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

١. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.
٢. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر المستفيدين الممكن دعمهم وملء نماذج معلومات عن حالاتهم الأسرية ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.
٣. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.
٤. إمكانية المشاركة المالية في دعم المستفيدين لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
٥. متابعة تطور العمل وتحفيز المستفيدين من خلال دعمهم ودمجهم في المجتمع

إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية.

المادة رقم ١١

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

سياسة خدمات التنمية والتمكين

المادة رقم ١٢

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

دعم المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة

المادة رقم ١٣

تدعم جمعية تفاؤل المستفيدين لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة: وذلك من أجل تمكين الأسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له أو من خلال الدعم. ويتم ذلك من خلال:

١. بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.
٢. قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر المستفيدين الممكن دعمهم، وملء نماذج معلومات عن المستفيدين ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.
٣. تحويل الطلب والتقرير إلى الجهة المختصة.
٤. إمكانية المشاركة المالية في دعم المستفيد لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
٥. متابعة تطور العمل وإنتاجية المستفيد

*إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

المادة رقم ١٤

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل للمستفيدين وذويهم 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 جاداً 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. عدم إمكانية الحصول على الخدمة من جهات أخرى وعلى الجمعية حصر مثل هذه الجهات وطرق التواصل معها.

شروط خدمات التدريب والتأهيل

المادة رقم ١٥

توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل لذوي المستفيدين 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 جاداً 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. تعبئة نموذج التدريب موضحاً به رأي فريق البحث الاجتماعي.
٧. صورة من إثبات الهوية.
٨. صورة من آخر مؤهل دراسي.
٩. التركيز على جهات التدريب التي لها علاقات شراكة مع الجمعية.

الإعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

تم اعتماد مجلس الإدارة لسياسة خدمات المستفيدين في اجتماعهم (٢٥) بتاريخ ١٠ / ٩ / ٢٠٢٤ م الدورة (٣) وقرروا العمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن عبد العزيز العفالق