



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية العوامة الخيرية



## المقدمة:

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

## النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، 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 التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

## البيان:

### ١- الأنظمة واللوائح:

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

٢- المستفيدون من خدمات الجمعية:			
١	أسر السجناء	١٨	المقبلين على الزواج
٢	أسر المرضى	١٩	المهجورين
٣	الفقراء والأسر المحتاجة	٢٠	المهجورات
٤	أصحاب المشاريع	٢١	النساء
٥	الأطفال	٢٢	ذوي الاحتياجات الخاصة
٦	الأيتام	٢٣	ذوي الاحتياجات الخاصة من الإعاقة البصرية
٧	لآباء	٢٤	ذوي الاحتياجات الخاصة من الإعاقة الحركية
٨	الأسر المنتجة	٢٥	ذوي الاحتياجات الخاصة من الإعاقة السمعية
٩	الأمهات	٢٦	ذوي الاحتياجات الخاصة من التوحد
١٠	الإسكان	٢٧	ذوي الاحتياجات الخاصة من متلازمة داون
١١	التأهيل الشامل	٢٨	ذوي الدخل المحدود
١٢	الشباب	٢٩	طلاب العلم
١٣	العاملين	٣٠	العوانس
١٤	الفتيات	٣١	كبار السن
١٥	المتطوعين	٣٢	المرضى
١٦	المطلقات	٣٣	مستفيدي الضمان الاجتماعي
١٧	المعلقات		

### ٣- الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- مساعدات مالية دائمة شهرية
- مساعدات مالية منقطعة
- مساعدات عينية مختلفة
- مساعدات مالية وعينية موسمية
- البرامج والأنشطة التعليمية والترفيهية والصحية
- دعم ايجار وترميم وتحسين المسكن
- دعم طوارئ والكوارث

### ٤- المستندات الخاصة المطلوب توفرها:

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

### جودة الخدمات المقدمة:

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

## واجبات المستفيد:

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناته لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء له أو لأحد التابعين له.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

## العدل:

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية، حسب آلية الصرف المتبعة.

## المسؤوليات

- تطبيق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد/ التحديث من مجلس إدارة جمعية العوامية الخيرية لـ:

(سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)

- الجلسة رقم (٠٣) بتاريخ ٢٠٢٤/٢/١٩ م الموافق ١٤٤٥/٠٨/٠٩ هـ

رئيس مجلس الإدارة

حسن عبدالله صالح آل لباد



جمعية العوامية الخيرية  
للخدمات الاجتماعية

تأسست: 1970 م ◆ رقم التسجيل: 11