

| سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية همم لأسر ذوي الإعاقة |

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 تساعدهم في تنمية حياتهم على الصعيد الشخصي والاجتماعي، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية بالمنطقة الشرقية، على الحدّ من المشاكل الاجتماعية والنفسية التي تعاني منها الأسر المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في المجالات 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 والاستفادة.

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 العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب. المستفيدون من خدمات الجمعية:

1. أسر ذوي الإعاقة
2. ذوي الإعاقة
3. المهتمين

ت. الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية:

1. البرامج الإرثائية والتأهيلية
2. برنامج مستشارك
3. برنامج الجلسات الطبية
4. برنامج المستلزمات الطبية
5. برنامج آزر
6. برنامج مسكن
7. النادي الصيفي
8. الأيام العالمية
9. ترابط

ث. المستندات الخاصة المطلوب توافرها:

1. الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، دفتر العائلة، هوية مقيم).
2. صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة.
3. إحضار صورة من تقرير طبي بتاريخ حديث من مستشفى بالغة العربية موقع ومختوم يوضح الحالة والتوصيات.
4. جلب 3 تسعيرات من محلات مختلفة ومواصفات الجهاز الطبي المطلوب للمستفيد.
5. كشف حساب من البنك لآخر 3 شهور.
6. تعريف بالراتب.
7. تحديد موعد لتسجيل مستفيد واستكمال الملف بالتواصل مع قسم التدريب والتأهيل.

جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم بما يتناسب مع أهداف الجمعية وسعيها لتحقيقها.

واجبات المستفيد:

1. الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
2. الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
3. الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية الكاملة.

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 لطلب أي من الخدمات، وعلى إدارة البرامج توعيتهم بما لهم وعليهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.