



جمعية الإرشاد النفسي و النفسي
FAMILY AND PSYCHOLOGICAL
COUNSELING ASSOCIATION

ترخيص رقم 1126

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة وضوابط وشروط تقديم الخدمة

الإصدار الأول : 2023



@fpca_orgsa

أنعم بالحياة ..

▪ اعتماد السياسة:

يتم اعتماد آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة وضوابط وشروط تقديم الخدمة من قبل رئيس مجلس الإدارة ووفقاً للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة.

تمثل المساعدات المقدمة للمستفيدين من خدمات جمعية الإرشاد الأسري والنفسي ، رافداً مهماً من روافد المساعدات في المجال الأسري والنفسي والاجتماعي التي تقدمها الجمعية وفقاً لاختصاصها المهني والفني ، ويحتاجها هؤلاء المستفيدون من خلال قنوات متعددة لعل الأهم فيها الأسرة التي هي النواة للفرد حضانة وتنشئة ورعاية وانتماءات

رئيس مجلس الإدارة



د. جزاء بن مرزوق المطيري

▪ النطاق :

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية.

▪ البيانات :

التعريفات:

- **الجمعية:** جمعية الارشاد الأسري والنفسي.
- **المستفيد:** هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصال الهاتفي
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات والمراسلات الالكترونية
- الارسال على البريد الالكتروني
- الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف خدمة المستفيد للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدي.
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات مطابقة و التأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

حقوق أصحاب العلاقة (المانحين والمستفيدين):

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- معرفة اسماء ومسميات مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- احترام الحقوق القانونية لأصحاب المصالح وآلية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود.
- إبراز كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.
- تعزيز علاقات جيدة مع المانحين والمستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- تأكيد حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منظم.
- توضيح النسبة الإدارية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المانحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المانحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.
- إتاحة الفرصة لأصحاب المصالح لمناقشة أعمال الجمعية والمطالبة بتصحيح أي مخالفة تشكل انتهاكاً لممارستهم لحقوقهم.

■ معاملة منسوبي الجمعية وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

واجبات المستفيدين:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب للطرفين لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- المحافظة على البطاقات الالكترونية وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم تقديمه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- أو الخدمة مقدمي بسؤال الاستفسار يمكنكم الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

■ **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

■ **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

- الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
- الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

■ **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

- الشروط الواردة في اللوائح والسياسات والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.

■ **إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة مع المستفيد لجمع معلومات إضافية حول حالته وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:
- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

الضوابط والشروط:

- 1- أن يكون المتقدم ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (منطقة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية).
- 2- ألا يكون لدى المتقدم للخدمة أو من يعوله الملاءة أو القدرة المالية للدفع مقابل الخدمة.

- 3- التقديم عن طريق موقع الجمعية على الإنترنت أو زيارة مقر الجمعية.
- 4- الأولوية في الخدمة ليست بالأسبقية بل للحالات الطارئة والأشد احتياجاً بناءً على توصيات الباحث الاجتماعي والتقارير النفسية.
- 5- تعبئة هذا النموذج وإرساله لا يعني بالضرورة حصولك على الخدمة.
- 6- الجمعية لا تقدم أي دعم مالي أو خدمات غير متعلقة بمجالها.

خاتمة

لآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع.

يمكنك الاتصال بنا دائماً للإجابة عن استفساراتك بخصوص هذه السياسة من خلال عنواننا و وسائل تواصلنا :

- الموقع الرسمي للجمعية : www.fpca.org.sa
 - البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية : info@fpca.org.sa
 - جوال الجمعية : 0556701200
 - هاتف الجمعية : 0126392627
 - رقم الاتصال الموحد : 920012827
 - صندوق بريد : 7006 – الرمز البريدي : 21462
 - البريد الإلكتروني : f.p.c.a@hotmail.com
- العنوان الوطني : جدة – حي الفيصلية – شارع صاري – رقم المبنى (3023)
الرمز البريدي (23442) الرقم الإضافي (9063) رقم الوحدة (22)

المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، وعلى جميع العاملين بالجمعية (أعضاء الجمعية العمومية – أعضاء مجلس الإدارة – موظفين – متطوعين) التقيد بما ورد فيها.

المراجع :

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة الإصدار الأول 2023 وتحل محل جميع سياسات وقواعد السلوك الموضوعة سابقاً



الاعتماد: رئيس مجلس الإدارة الدكتور جزاء بن مرزوق المطيري