

سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين



أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية في تحسين جودة حياة ذوي الإعاقة الحركية الكبار.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية.
- تحقيق مبدأ العدل والشفافية في تقديم خدمات الجمعية وبرامجها ومشاريعها.

مجال التطبيق:

- مستفيدو الجمعية .
- إدارة البرامج .

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.

تمهيد:

تقوم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال مشاريع الجمعية المختلفة المصممة وفق احتياجات المستفيدين.

تسعى الجمعية في تقديم خدماتها وبرامجها لتواكب رسالتها النبيلة في خدمة المستفيد وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية في تقديم الخدمة، حيث تهدف الجمعية لتحقيق تميز في خدمة ذوي الإعاقة الحركية وتمكينهم وتحسين استقلاليتهم.

تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات وفق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

نطاق خدمات الجمعية:

- منطقة عسير.

المستفيدون من خدمات الجمعية:

١- ذوي الإعاقة الحركية الكبار من عمر (١٥ - ٦٣) سنة.

٢- كافة فئات المجتمع (مجال التوعية).

تهدف الجمعية إلى تحقيق الآتي:

- ١- تعزيز التمكين الاجتماعي للذوي الإعاقة الحركية للكبار.
- ٢- تعزيز دمج ذوي الإعاقة الحركية مع المجتمع.
- ٣- رفع الوعي المجتمعي تجاه قضايا ذوي الإعاقة.

الخدمات والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من الخدمات التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

- ١- خدمات نقل ذوي وذوات الإعاقة الحركية الكبار.
- ٢- خدمات صيانة الأجهزة التعويضية.
- ٣- صرف الأجهزة التعويضية للمستفيدين .
- ٤- تهيئة المنازل والمساجد.
- ٥- تأهيل وتدريب وتوظيف ذوي وذوات الإعاقة الحركية .
- ٦- مساعدة المقبلين على الزواج من ذوي الإعاقة .
- ٧- برنامجي الحج والعمرة .

الشروط والضوابط لصرف لتقديم الخدمات:

- ١- أن يكون المستفيد سعودي /سعودية الجنسية.
- ٢- أن يكون المستفيد من الخدمات الاغاثية مستحقاً للخدمة بحسب نتائج الباحث الاجتماعي في الجمعية.
- ٣- أن يكون المستفيد في نطاق خدمات الجمعية.
- ٤- العمر من ١٥ سنة ل ٦٣ سنة .
- ٥- وجود بطاقة إعاقة أو تقرير طبي يشرح الحالة .
- ٦- أن لا يتجاوز مقدار دخل الفرد على مستوى الأسرة عن ٥٠٠٠ ريال.
- ٧- تقرير لجنة الصرف عن الحالة

الوثائق والمستندات المطلوبة :-

١. صورة الهوية الوطنية وسجل الأسرة إن وجد .
٢. إثبات مقر السكن .
٣. إثبات نوع الحالة بتقرير طبي أو بطاقة إعاقة .
٤. إثبات نوع ومقدار الدخل (مشهد إثبات) .
٥. تعبئة النموذج الخاص بالمستفيدين المطروح في موقع الجمعية على الشبكة وعلى تويتر ومنصات التواصل المتاحة .

الشروط والضوابط لإعادة أو تكرار تقديم الخدمات :-

١. تحقق شروط وضوابط الحصول على الخدمة .
٢. يحق للمستفيد التقدم بطلب الحصول على جهاز تعويضي كل ثلاث سنوات، وللجنة الحق في قبول طلبه أو رفضه وفقاً للحالة وتقرير الباحث .
٣. يحق للمستفيد من خدمات النقل الحصول على خدمة النقل المجاني مرة واحدة أسبوعياً، ولا يحق له طلب أكثر من ذلك إلا بموافقة اللجنة وما تقتضيه المصلحة، بعد التأكد من جدول مواعيد النقل.
٤. يحق للمستفيد من خدمات الصيانة الحصول على خدمة الصيانة المجانية مرتين شهرياً، ولا يحق له طلب أكثر من ذلك إلا بموافقة اللجنة وما تقتضيه المصلحة، بعد التأكد من جدول مواعيد الصيانة .

إلغاء أو تعليق ملف المستفيد :-

١. يتم تعليق ملف المستفيد في حال ثبوت أن المعلومات المقدمة عن المستفيد خلاف الواقع كمقدار الدخل والنطاق الجغرافي .
٢. يتم تعليق ملف المستفيد في حال عدم استكمال الملف .
٣. يتم إلغاء ملف المستفيد في حال عدم انطباق شروط استحقاق الخدمة.

المساعدات المالية والعينية :

١. ليس من اختصاص الجمعية تقديم المساعدات المالية .
٢. يصرف للمستفيد الجهاز التعويضي المتوافق مع سياسات الصرف في الجمعية، وفي حال طلب المستفيد مواصفات خاصة يتم تحويله للجهات ذات الاختصاص .
٣. يتم صرف المساعدات العينية حسب قوائم الباحث الاجتماعي في حال توفرها من الداعم.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

- ١- الاتصال الهاتفي بمقر الجمعية.
- ٢- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- ٣- التواصل والحضور المباشر لموقع الجمعية.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥- أرقام خدمة المستفيدين (واتساب الجمعية).
- ٦- تستقبل الجمعية الشكاوى والمقترحات والأفكار من خلال موقع الجمعية الإلكتروني عبر بوابة الشكاوى والمقترحات، وتقوم الإدارة بدراسة كل المقترحات والشكاوى والفصل فيها والتواصل مع المستفيدين.

اعتماد
مجلس الإدارة

