

## آلية التعامل مع المستفيد :

١. يتم استقبال المستفيد عن طريق موظف خدمات المستفيدين أو من ينوب عنه .
٢. استقبال المستفيد في مقر استقبال الضيوف والمستفيدين ويتم إكرامه بالقهوة والشاي والماء ويحسن استقباله بما يجعل المتقدم يشعر بالرضى .
٣. يوضح الموظف المستقبل للمستفيد شروط دخول الجمعية التي تم إقرارها .
٤. يقوم الموظف بتعبئة استمارة طلب تسجيل مبدئي نموذج ( ٠٠٠١ ) .
٥. يقوم الموظف بتصوير ما لدى المستفيد من وثائق يحتاجها التسجيل والإشارة عليها في قائمة الطلبات الموجودة ضمن استمارة التسجيل المبدئي .
٦. يقوم الموظف بإعطاء المستفيد مذكرة مراجعة مرفق بها الطلبات الناقصة نموذج ( ٠٠٠٢ ) .
٧. يقوم الموظف بوضع جميع أوراق المستفيد في ملف شفاف ويوضع في ملف طلبات المستفيدين الجديدة .
٨. يقوم الموظف بجمع معلومات مكتبية عن المستفيد وتسجل في استمارة خاصة بذلك ( استمارة مصادر دخل المستفيد ) نموذج ( ٠٠٠٣ ) .
٩. يقوم الموظف بتعبئة نموذج لإدارة الأوقاف والمساجد للتعرف على دخل المستفيد نموذج ( ٠٠٠٤ ) .
١٠. يقوم الباحث بتعبئة نموذج تحديد صنف المستفيد من خدمات الجمعية نموذج ( ٠٠٠٥ ) .
١١. يقوم الباحث بتطبيق قائمة شروط قبول المستفيد نموذج ( ٠٠٠٦ ) .
١٢. يطبق الباحث الاستمارات والنماذج وفق الحالات التالية :

رقم الاستمارة	نوع المستفيد
رقم النموذج ( ٠٠٠٧ )	١. الفقراء [ من تجاوز عمره أربعين سنة ]
رقم النموذج ( ٠٠٠٨ )	٢. الأيتام [ من ١٨ سنة فأقل ]
رقم النموذج ( ٠٠٠٩ )	٣. الأرمال
رقم النموذج ( ٠٠١٠ )	٤. المطلقات
رقم النموذج ( ٠٠١١ )	٥. المرضى [ مرضا يعيقه عن التكسب ]
رقم النموذج ( ٠٠١٢ )	٦. أسر السجناء
رقم النموذج ( ٠٠١٣ )	٧. المسنين [ من تجاوز الستين وليس له عائل ]
رقم النموذج ( ٠٠١٤ )	٨. الشباب [ أقل من أربعين سنة وليس لديه دخل يكفيه يدخل لمدة سنتين ]
رقم النموذج ( ٠٠١٥ )	٩. المرأة المهجورة
رقم النموذج ( ٠٠١٦ )	١٠. الكوارث

رقم النموذج ( ٠٠١٧ )	١١. العوانس [ من ٣٠ سنة إلى لأقل من ستين سنة وليس لها عائل ]
رقم النموذج ( ٠٠١٨ )	١٢. المفقود
رقم النموذج ( ٠٠١٩ )	١٣. أخرى [ الآثار السلبية للمخدرات فردا أو أسرة ]
رقم النموذج ( ٠٠٢٠ )	١٤. اليمينيين والسوريين النازحين
رقم النموذج ( ٠٠٢١ )	١٥. الغير سعودي ( الفقير ) أو ( البدون )
رقم النموذج ( ٠٠٢٢ )	١٦. عابر السبيل
رقم النموذج ( ٠٠٢٣ )	١٧. اللقيط
رقم النموذج ( ٠٠٢٤ )	١٨. المنقطع

١٣. يقوم الباحث الاجتماعي بعد استكمال المعلومات المكتتبية برفع خطاب لمدير الجمعية بطلب اعتماد بحث الحالات وفق استمارة نموذج ( ٠٠٢٥ ) .
١٤. يقوم الباحث بإنهاء البحث خلال أسبوع من أخذ الاعتماد .
١٥. يعرض الملف بعد استكمال البحث على مشرف القطاع ومدير الجمعية والباحث للاعتماد خلال ٣ أيام من إتمام البحث .
١٦. يقوم الباحث بإدخال بيانات المستفيد على النظام في مدة أقصاها ٤٨ ساعة .
١٧. يشعر المستفيد بالقبول ويصدر له بطاقة الانضمام للجمعية .
١٨. يوضع ملف المستفيد الورقي في دولااب الحفظ حسب القطاع والفئة التي تم تصنيفه عليها ويرفق بالملف نموذج محتويات ملف رقم ( ٠٠٢٦ ) .
١٩. في حالة عدم قبول المستفيد يتم إشعاره بعدم القبول وفق النموذج رقم ( ٠٠٢٧ ) .
٢٠. في حالة تقديم خدمة للمستفيد توضع صورة في الملف مما قدم له أو أمر صرف نقدي أو عيني حسب مطبوعات الجمعية .
٢١. في حالة تقديم خدمة للمستفيد تتجاوز ٥٠٠ ريال فيعمل أمر عمل وفق النموذج رقم ( ٠٠٢٨ ) .
٢٢. في حالة تقديم المستفيد طلب خدمة من الجمعية فيتعامل معه وفق نموذج طلب تقديم خدمة رقم ( ٠٠٢٩ ) .
٢٣. في حالة رفض المستفيد للخدمة المقدمة فيتعامل معه وفق محضر رفض الخدمات رقم ( ٠٠٣٠ ) .
٢٤. في حالة انقطاع المستفيد عن الجمعية وعدم حضوره فيتعامل معه وفق نموذج إنقطاع مستفيد رقم ( ٠٠٣١ ) .
٢٥. في حالة طلب المستفيد أثاث لمنزله وثبت حاجته لذلك وتم اعتمادها من إدارة الجمعية أو اللجنة المالية أو مجلس الإدارة أو من متبرع عن طريق الجمعية فيتم التعامل معه وفق استمارة الأثاث رقم ( ٠٠٣٢ ) .

٢٦. في حالة وجود تقارير طبية مما أقرتها اللجنة الاجتماعية ومجلس الجودة فيتم التعامل معها وفق نموذج دراسة التقارير الطبية رقم ( ٠٠٣٣ ) .
٢٧. في حالة كون المستفيد لا يحسن التصرف فيتعامل معه وفق نموذج مستفيد لا يحسن التصرف رقم (٠٠٣٤) .
٢٨. في حالة حاجة الجمعية لتحديث بحث حالة المستفيد يتعامل وفق نموذج تحديث بحث حالة رقم (٠٠٣٥) .

إعداد

مجلس الجودة / ١٤٣٨ هـ