



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

لجمعية أكنان الخيرية

بطاقة اللائحة

الهدف من اللائحة:

تحديد وتطبيق إجراءات منهجية وشفافة للتحقق من استحقاق المستخدمين للخدمات والأنشطة التي تقدمها الجمعية، وذلك لضمان وصول الدعم إلى الفئات الأكثر احتياجاً والأكثر استحقاقاً بفعالية وعدالة وموضوعية، والحفاظ على موارد الجمعية من أي استغلال أو احتيال، بما يعزز كفاءة الإنفاق ويصون ثقة المانحين والمجتمع.

نطاق اللائحة:

جميع الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستخدمين، وعلى كافة مراحل عملية تحديد الاستحقاق.

المعنيين:

جميع الأطراف الذين لهم دور في عملية تقديم الخدمات، أو التحقق من الاستحقاق، أو الذين يتأثرون بتطبيق هذه الآلية.

تاريخ الاعتماد

28/09/2025

الاعتماد

مجلس الإدارة

تاريخ التعديل

21/09/2025

رقم النسخة

1

جدول المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
3	أولاً: مقدمة
3	ثانياً: خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
4	ثالثاً: أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
4	رابعاً: أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
4	خامساً: الخاتمة

أولاً: المقدمة

تلتزم جمعية أكنان الخيرية بضمان العدالة والنزاهة في تقديم خدماتها وبرامجها. وعليه، فإن هذه السياسة تُعد ركيزة أساسية لتنظيم عملية التحقق من استحقاق المستفيدين. تهدف هذه الآلية إلى ضمان وصول الدعم والخدمات إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، وتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

ثانياً: خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تتبع الجمعية مجموعة من الإجراءات المنهجية لجمع وتقييم المعلومات بهدف تحديد مدى استيفاء المستفيد للشروط اللازمة للحصول على الخدمة، وذلك على النحو التالي:

1. تقديم طلب الخدمة:
 - يقوم المستفيد بتقديم طلب رسمي للحصول على الخدمة المطلوبة إلى الجمعية.
 - يجب أن يتضمن الطلب المعلومات الشخصية الأساسية للمستفيد، بالإضافة إلى جميع المعلومات والوثائق المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة كما تحددها الجمعية.
2. جمع المعلومات:
 - تتولى الإدارة المختصة (مثل قسم خدمة المستفيدين أو الأخصائي الاجتماعي) مسؤولية جمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة.
 - يتم جمع المعلومات من مصادر متنوعة وموثوقة، مثل:
 - الوثائق الرسمية (مثل الهوية الوطنية، السجل المدني، وثائق الدخل، التقارير الطبية).
 - الاستمارات والنماذج التي يلتزم المستفيد بتعبئتها وتقديمها.
 - الزيارات الميدانية المجدولة، في الحالات التي تستدعي ذلك لتوثيق الحالة وظروف المعيشة.
3. تقييم المعلومات:
 - تقوم الإدارة المختصة بتقييم دقيق وشامل للمعلومات التي تم جمعها، وذلك بالاستناد إلى معايير محددة وواضحة، تشمل:
 - الشروط والمعايير الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية لكل نوع خدمة.
 - المعايير المهنية المعتمدة في مجال العمل الاجتماعي والخدمات الإنسانية.
4. إصدار القرار وإبلاغ المستفيد:
 - بناءً على نتائج التقييم، يقوم المدير التنفيذي (أو اللجنة المخولة) بإصدار قرار نهائي بشأن استحقاق المستفيد للخدمة.
 - يتم إبلاغ المستفيد بهذا القرار بشكل واضح وشفاف، مع توضيح الأسباب في حال الرفض.

ثالثًا: أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف الآليات المستخدمة للتحقق من استحقاق المستفيدين تبعًا لطبيعة الخدمة المقدمة والفئات المستهدفة. ومن أبرز هذه الآليات:

1. آلية الفحص الإداري (المكتبي):
- تتمثل في فحص وتدقيق الوثائق والمستندات الرسمية التي يقدمها المستفيد (مثل الهوية، شهادات الدخل، التقارير الطبية، صكوك الملكية) للتأكد من استيفائه للشروط الأولية اللازمة للحصول على الخدمة.
2. آلية المقابلة الشخصية:
- يتم فيها إجراء مقابلة مباشرة مع المستفيد لجمع معلومات إضافية حول حالته وظروفه، وتوضيح أي استفسارات، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة بشكل أعمق.
3. آلية الفحص الميداني :
- تتضمن زيارة المستفيد في منزله أو مكان إقامته (حسب الحاجة)، للتحقق من حالته الاجتماعية والاقتصادية وظروفه المعيشية على أرض الواقع، وللتأكد من صحة البيانات المقدمة.

رابعًا: أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم هذه الآلية بشكل محوري في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية وضمان فعاليتها، وذلك من خلال:

1. ضمان العدالة والموضوعية: وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، بعيدًا عن التحيز أو العشوائية.
2. منع الاحتيال وإساءة الاستخدام: الحماية من إساءة استخدام الخدمة أو محاولات الاحتيال، مما يحافظ على موارد الجمعية وسمعتها.
3. تحسين جودة الخدمة: توجيه الدعم والموارد إلى من يستحقها فعلاً، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة المقدمة وفعاليتها.

خامسًا: الخاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا جوهريًا في ضمان تحقيق وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيد لهذا التبرع.