



دليل المساعدات الاجتماعية

دليل المساعدات الاجتماعية

دليل يوضح مجالات المساعدة، معايير الاستفادة، خطوات دراسة الطلب، والمستندات المطلوبة بما يساعد الأسرة على تقديم طلب واضح ومكتمل.

مهم: يخضع كل طلب لدراسة الحالة وفق الضوابط المعتمدة، ويعتمد قرار المساعدة ونوعها على ظروف الأسرة، اكتمال البيانات والمستندات، وأولوية الاحتياج والموارد المتاحة.

تتنوع المساعدات بحسب طبيعة الاحتياج ونتيجة دراسة الحالة.



المعيشة والاحتياجات الأساسية

دعم معيشي وغذائي وبعض الاحتياجات الأساسية للأسر المستحقة.



العلاج

المساهمة في العلاج والفحوصات والأدوية والعمليات وفق التقارير والمستندات اللازمة.



التعليم

دعم الاحتياجات الدراسية والحقيبة المدرسية وبعض الرسوم أو المتطلبات التعليمية.



السكن والترميم

ترميم أو صيانة المسكن، ودراسة الاحتياجات المنزلية والأجهزة الأساسية عند الحاجة.



الزواج والاستقرار الأسري

مساعدة للمقبلين على الزواج بعد دراسة الحالة واستكمال الوثائق المطلوبة.



الحالات الطارئة

دراسة الحالات الإنسانية العاجلة والأضرار المفاجئة وفق ما يثبت الحالة.

برامج موسمية ومساعدات أخرى

تشمل برامج الجمعية صورًا من الدعم الموسمي، مثل مساعدات شهر رمضان والعيد، وكفالة الأيتام، إلى جانب مساعدات أخرى تعتمد على الجمعية بحسب الاحتياج والضوابط والإمكانات.

سرية

حماية بيانات الأسرة ومرفقاتها

عدالة

دراسة كل حالة وفق ظروفها

كرامة

تعامل مهني ومحترم مع الجميع

معايير الاستفادة من المساعدات

2

تُبنى دراسة الاستحقاق على صورة متكاملة لظروف الأسرة، وليس على معلومة واحدة منفردة.

1

اكتمال البيانات

تعبئة الطلب بصورة صحيحة واستكمال المستندات التي تطلبها لجنة البحث.

2

حاجة الأسرة الفعلية

دراسة طبيعة الاحتياج ومدى ضرورته وتأثيره على استقرار الأسرة ومعيشتها.

3

الدخل وعدد أفراد الأسرة

النظر إلى مصادر الدخل الفعلية وعدد المعالين والظروف التي تؤثر في قدرة الأسرة على تغطية احتياجاتها.

4

الالتزامات المالية

تُدرس الالتزامات المثبتة وما يرتبط بالسكن والقروض والاحتياجات الأساسية وفق المستندات.

5

مصادر الدعم الأخرى

تؤخذ في الاعتبار المساعدات أو المنافع التي تحصل عليها الأسرة من جهات أخرى لتكوين صورة عادلة للحالة.

6

المستند الخاص بنوع المساعدة

قد يلزم تقرير طبي، إثبات دراسي، عقد إيجار، عقد زواج، تقرير ضرر أو غير ذلك بحسب الطلب.

7

التحديث والتحقق

قد تُطلب زيارة أو معلومات إضافية، كما يلزم الإفصاح عن أي تغير مؤثر في الدخل أو الالتزامات أو وضع الأسرة.

8

الأولوية والموارد المتاحة

تُراعى أولوية الحالات والإمكانات والميزانية المتاحة عند اتخاذ القرار النهائي.

تنبيه: استكمال الشروط والمستندات يتيح دراسة الطلب، ولا يعني الموافقة التلقائية على المساعدة. القرار النهائي يصدر بعد تقييم الحالة وفق الضوابط المعتمدة.

رحلة طلب المساعدة

3

مسار واضح من تقديم الطلب حتى القرار والتواصل.

1

تقديم الطلب

تعبئة بيانات مقدم الطلب والأسرة وشرح نوع المساعدة والاحتياج بصورة واضحة.

2

إرفاق المستندات

إرفاق الوثائق الأساسية، وما يتعلق بنوع المساعدة المطلوبة.

3

المراجعة الأولية

التأكد من اكتمال البيانات والمرفقات، والتواصل لاستكمال أي نواقص عند الحاجة.

4

دراسة الحالة

دراسة ظروف الأسرة والدخل والالتزامات والاحتياج، وقد يلزم تحقق أو زيارة ميدانية.

5

قرار اللجنة

ترفع لجنة البحث رأيها وفق نتيجة الدراسة والضوابط المعتمدة.

6

التواصل والمتابعة

تُحدَّث حالة الطلب ويتم التواصل مع مقدم الطلب بشأن النتيجة أو الخطوات المطلوبة.

متى قد تتأخر دراسة الطلب؟

عند نقص المستندات، عدم وضوح بعض البيانات، الحاجة إلى مستند حديث، أو تطلب الحالة تحققًا إضافيًا. الاستجابة السريعة لطلبات الاستكمال تساعد على سرعة الدراسة.

قد تختلف المتطلبات بحسب وضع الأسرة ونوع المساعدة.

المستند	لماذا قد يُطلب؟
بطاقات أفراد الأسرة	للتأكد من بيانات الأسرة والأفراد الذين تشملهم الدراسة.
إفادة الراتب أو إثبات الدخل	لتكوين صورة دقيقة عن مصادر الدخل الحالية.
كشف حساب بنكي حديث	لمراجعة الدخل والتحويلات والالتزامات ذات الصلة بالحالة.
ما يثبت الالتزامات المالية	مثل أقساط السكن أو القروض والالتزامات الأخرى المثبتة.
عقد الإيجار وإثباتاته	عند كون المسكن مستأجرًا أو ارتباط الطلب بظروف السكن.
إثبات الحالة الاجتماعية	مثل عقد الزواج أو مستند الطلاق أو ما يثبت الحالة عند الحاجة.
مستندات حسب نوع الطلب	تقارير طبية، إثباتات دراسية، عروض أسعار، تقارير ضرر أو غير ذلك.

ملاحظة: قد تطلب لجنة البحث مستندات إضافية بحسب تفاصيل الحالة. يفضل أن تكون المستندات واضحة وحديثة، وأن تتطابق المعلومات فيها مع البيانات المقدمة في الطلب.

إثبات الالتزامات

عقد الإيجار

كشف حساب

إثبات الدخل

بطاقات الأسرة

عقد الزواج

إثبات دراسي

تقرير طبي

ماذا أرفق بحسب نوع الطلب؟

هذه أبرز الوثائق المرتبطة بأنواع المساعدات، وقد تطلب اللجنة ما يلزم بحسب الحالة.

نوع المساعدة	أبرز المستندات المرتبطة بها
المعيشة أو الدعم الشهري	بيانات أفراد الأسرة، إثباتات الدخل، كشف الحساب، الالتزامات المالية، ومستندات السكن عند الحاجة.
العلاج	تقرير طبي معتمد، تفاصيل العلاج أو العملية، وما يوضح التكلفة أو الاحتياج الطبي عند توفره.
التعليم	إثبات قيد أو تسجيل، بيانات الرسوم أو الاحتياج الدراسي، وأي مستندات تطلبها اللجنة.
الترميم أو الأجهزة الأساسية	ما يوضح حالة المسكن أو الجهاز المطلوب، وقد تتم معاينة أو طلب عروض أسعار قبل القرار.
الزواج	عقد الزواج أو ما يثبت الحالة، مع بيانات الدخل والالتزامات والمستندات الداعمة.
الحالات الطارئة أو الأضرار	ما يثبت الضرر أو الحالة الطارئة، مثل تقرير رسمي أو صور أو مستندات داعمة بحسب الواقعة.

نصيحة عند كتابة وصف الحالة

اذكر المشكلة بصورة مباشرة: ما الاحتياج؟ متى بدأ؟ ما أثره على الأسرة؟ وما الذي يمنع الأسرة حاليًا من تغطيته؟ كلما كان الوصف واضحًا ومسنودًا بالمستندات، كان فهم الحالة أسرع.

حقوق مقدم الطلب ومسؤولياته

وضوح الحقوق والمسؤوليات يساعد على حماية الأسرة وجودة القرار.

حقوق مقدم الطلب

- دراسة الطلب وفق الضوابط المعتمدة عند استيفاء المتطلبات وتوفير الإمكانيات.
- التعامل مع البيانات والمرفقات بسرية وبما يخدم دراسة الحالة.
- معرفة حالة الطلب وما إذا كانت هناك معلومات أو مستندات تحتاج إلى استكمال.
- تقديم ملاحظة أو شكوى بشأن الخدمة وفق قنوات الجمعية.
- التظلم من قرار الرفض وطلب إعادة النظر وفق إجراءات الجمعية.

مسؤوليات مقدم الطلب

- تقديم بيانات صحيحة وكاملة عن الأسرة والدخل والالتزامات.
- إرفاق المستندات المطلوبة وتحديثها متى طلبت لجنة البحث ذلك.
- التعاون مع لجنة البحث في التحقق أو الزيارة عند الحاجة.
- الإفصاح عن أي مصدر دخل أو دعم أو ملكية تؤثر في دراسة الحالة.
- إبلاغ الجمعية عند حدوث تغيير جوهري في ظروف الأسرة.

سرية المعلومات

تُعامل بيانات طلب المساعدة ومستنداته باعتبارها معلومات خاصة مرتبطة بعملية البحث الاجتماعي، ويقتصر استخدامها على ما يلزم لدراسة الحالة واتخاذ القرار ومتابعة المساعدة.

أسئلة مهمة قبل تقديم الطلب

7

إجابات سريعة تساعد على فهم آلية الدراسة والمتابعة.

هل تقديم الطلب يعني قبول المساعدة؟

لا. تقديم الطلب يفتح ملفًا للدراسة، وتصدر النتيجة بعد مراجعة الحالة والمستندات وفق الضوابط والإمكانات.

هل جميع المستندات مطلوبة لكل طلب؟

هناك مستندات أساسية، بينما تختلف المستندات الإضافية بحسب نوع المساعدة ووضع الأسرة.

هل يمكن طلب مستندات إضافية؟

نعم، إذا احتاجت اللجنة إلى معلومات أحدث أو إثباتات تساعد على استكمال الدراسة بصورة عادلة.

ماذا لو تغير دخلي أو وضعي بعد تقديم الطلب؟

يجب إبلاغ الجمعية بالتغيير؛ لأن دراسة الاستحقاق تعتمد على الوضع الفعلي للأسرة.

هل قد تختلف المساعدة من أسرة إلى أخرى؟

نعم. نوع المساعدة وقيمتها وتوقيتها ترتبط بطبيعة الحالة، درجة الاحتياج، والموارد المتاحة.

كيف أتابع طلبي؟

يمكن متابعة حالة الطلب من خلال خدمة «متابعة الطلب» في موقع الجمعية باستخدام بيانات الطلب المطلوبة.

للتقديم والمتابعة

استخدم موقع جمعية الجنبية الخيرية لتقديم طلب المساعدة، رفع المستندات، ومتابعة حالة الطلب. وعند الحاجة إلى استفسار، استخدم صفحة «تواصل معنا» في الموقع.