



## دليل معايير وآليات اختيار المستفيدين



## اعداد فريق عمل جمعية المستقبل الخيرية



## معايير (طرق) اختيار المستفيدين

### المرحلة الاولى - مصادر الترشيح

1. ترشيح من قاعدة بيانات المؤسسة وذلك من خلال القاعدة لدي المؤسسة للأسر الأكثر هشاشة تترد علي المؤسسة وتعبئة النموذج الخاص بالمؤسسة والتعرف علي الوضع المعيشي واستلام كافة الاوراق الثبوتية من الحالة ويتم اضافتها لقاعدة البيانات بعد التأكد من استيفاء الشروط للاستفادة من المساعدات المقدمة من المؤسسة
2. ترشيح الوزارات المعنية (وزارة التنمية الاجتماعية ووزارت اخري) حالات يتم ترشيحها من وزارات معنية بشكل رئيسي وزارة التنمية الاجتماعية وذلك بناء علي اتفاقيات مسبقة مع جهات التمويل و يتم الاختيار حسب المعايير المتبعة لدي الوزارة
3. ترشيح من الشركاء (مؤسسات اهلية قاعدية محلية و لجان مجتمعية محلية) وذلك يتم من خلال ترشيح المؤسسات الشريكة و اللجان المحلية تقوم بترشيح المستفيدين وذلك حسب الشروط للمؤسسة والمانحين و يتم ترشيحها بعد الفلترة والتأكد من تطابق معايير الاستفادة
4. فتح باب التسجيل لدي المؤسسة وذلك بعد اعلان علي مواقع التواصل الاجتماعي واعلان حسب شروط المانح او المؤسسة ويتم فتح باب التسجيل الكترونيا او ورقيا في الاماكن المحددة لذلك.

### المرحلة الثانية - الزيارات الميدانية

وذلك للتأكد من بيانات المستفيدين وتعبئة الاستمارة الخاصة بالمشروع وذلك الكترونيا واعتمادها من قبل الباحث الاجتماعي وارسالها للمؤسسة او المؤسسة المانحة وذلك بعد التأكد من صحة المعلومات

### المرحلة الثالثة - تقييم الاستمارة

وذلك للوقوف علي ظروف ووضع الاسر المعيشي و فقا للنتائج المترتبة علي تعبئة الاستمارة وحسب المعايير المتبعة في المشروع للاستفادة من المساعدة

### المرحلة الرابعة - قائمة المستفيدين

تحديد قوائم المستفيدين الأكثر هشاشة و تحديد القائمة النهائية وذلك بعد عمل فلترة الاسماء مع الوزارات المعنية والمؤسسات الأخرى العاملة في المجال وذلك لضمان عدم ازدواجية تلقي مساعدة لنفس المستفيد

### اليات اختيار المستفيدين

الاية اختيار المستفيدين لدي المؤسسة تركز علي الاسر والافراد الاكثر هشاشة في المجتمع و المستضعفين والمعرضين للعنف وذوي الهمم ويتم التركيز علي الفئات التالية :-

1. السيدات الارامل , المطلقات , المتروكات (المهجورات) .
2. النساء المعيلات لأسرهم بسبب مرض الزوج : زوج معاق ، زوج خارج البلاد ، زوج معتقل"
3. الاسر من لديها اطفال اقل من 6 سنوات مرحلة ما قبل المدرسة والاسر من لديها اطفال معاقين (ذوي الهمم)
4. الاسر من لديها اطفال بدون رعاية معرضين للعنف ولعمالة الاطفال (طفل معيل اسرة) و اطفال مرضي واطفال غير ملتحقين بالدراسة بسبب الفقر " اطفال منفصلين عن الاسرة "
5. الاسر ذات العدد الكبير للأفراد وبجاجة لمصاريف ونقات كبيرة
6. الاسر من لديها مشاكل السكن ( ايجار ولديهم ديون متراكمة بسبب الياجار وغير قادرة علي دفع الياجار " مشاكل اسرية علي السكن " )
7. الاسر المعرضة للضغوط النفسية ولديها مشاكل نفسية واسرية وعنف مبني علي النوع الاجتماعي وبجاجة لتدخل
8. الاسر التي تقطن مساكن ضيقة غير ملائمة للأسر المتنوعة الجندر بسبب ضيق المكان
9. الاسر في المناطق المهمشة والحدودية ولديها نقص في شبكات الصرف الصحي والمياه و مصادر الطاقة وتلوث بيئي
10. الاسر من لديها عوامل عالية للمخاطر الصحية بسبب الفقر ...الخ
11. السيدات كبيرات السن سواء معيلات للأسر او بجاجة لرعاية داخل الاسرة
12. رجال كبار سن سواء معيلين للأسر او بجاجة للرعاية داخل الاسرة
13. الاسر يعيلها معاقين
14. احد افراد اسرة معيل للأسرة في وجود الزوجين وعدم اعليتهم للإعالة

## قاعدة (بيانات ) المستفيدين

جب ان تكون دقيقة وصحيحة وتحتوي علي المعلومات التالية :-

1. رقم المتسلسل للمستفيد
2. الاسم رباعي صحيح
3. رقم الهوية صحيح و مدققا
4. اسم الزوج/ة رباعي صحيح
5. رقم الهوية صحيح و مدققا
6. الجنس
7. الحالة الاجتماعية
8. المستوى التعليمي
9. حالة العمل
10. رقم الجوال صحيح
11. رقم جوال بديل
12. العنوان يشمل المحافظة والمدينة او القرية والبلدية والحي والشارع واقرب معلم لعنوان المستفيد
13. عدد افراد الاسر
14. عدد الافراد اقل من 18 عام ذكور واناث
15. عدد الافراد اكثر من 18 عام ذكور واناث
16. عدد افراد الاسرة اكثر من 60 عام ذكور واناث
17. عدد افراد الاسرة المعاقين ذكور واناث
18. نوع الاعاقة
19. ملاحظات
20. مصدر الترشيح يشمل اسم المرشح او اسم المؤسسة المرشحة للمستفيد مع ارفاق جوال المرشح للمستفيد والايميل.



## أنواع المساعدات المقدمة من المؤسسة

1. المساعدات الاغاثية المتنوعة والنقدية

2. التمكين الاقتصادي

3. ورشات وندوات متنوعة

4. خدمات الدعم النفسي الاجتماعي

## معايير العمل مع المستفيدين

1. الجدية والالتزام في تقديم الخدمات

حيث تستند طبيعة العمل المجتمعي على خدمة المجتمع وأفراده، يلتزم الميسر بالجدية والالتزام في تقديم الخدمات ومتابعتها دون الانتقاص أو الاستخفاف بالإشكال أو الحاجة أو الشكوى، ويتطلب هذا المعيار تحديد الإجراءات واتخاذها ضمن التوقيت الآمن لتجنب أي مخاطر محتملة نتيجة التأخير.

2. حق المستفيد في تقرير المصير

يحترم الميسر المجتمعي ويعزز حق كل فرد في تقرير مصيره، قد يضطر الميسر المجتمعي في بعض الحالات إلى الحد من هذا الحق في الحالات التي تشكل بها الخيارات التي يتخذها المستفيد خطراً حقيقياً على نفسه أو على الآخرين.

3. الموافقة المستنيرة

دعهم يقررون بأنفسهم من خلال وضع كافة الخيارات أمام المستفيدين وتوضيح كافة التداعيات والتحديات والمنافع المترتبة على كل خيار والبدائل المتاحة باستخدام لغة واضحة ومفهومة، حيث يترك للمستفيد حرية اختيار الإجراءات والخدمات دون وصاية أو تدخل غير موضوعي.

4. الكفاءة

يجب على الميسر المجتمعي تقديم الخدمات للأفراد ضمن نطاق اختصاصه الوظيفي وحدود خبرته وتدريبه وعلى المستوى المحدد، وفي حال التعرض لموقف لم تحدد له إجراءات واضحة للتدخل، يجب على الميسر المجتمعي اتخاذ خطوات مدروسة من خلال البحث والتشاور والإشراف لضمان كفاءة القرارات.

5. المصداقية والوضوح

ويمثل ذلك في عدم إعطاء وعود غير ممكنة أو تقديم أي معلومات غير دقيقة، بالإضافة إلى إبقاء المستفيد على اطلاع حول كافة إجراءات تقديم الخدمة، وأنواع الخدمات التي يمكن تقديمها وتلك التي يتعذر ذلك مع



إبداء الأسباب الواضحة لعدم الاستحقاق، كما يحتم عليك هذا المعيار تزويد المستفيدين بآليات تقديم الشكوى في حالة عدم الرضا عن الخدمة المقدمة.

## 6. النزاهة

لا تقبل تحت أي ظرف المدفوعات أو الهدايا أو الممارسات الأخرى المقدمة من قبل المستفيد حتى على سبيل الشكر والثناء للخدمات المقدمة، تقيد تلك الأفعال من حريتك وتؤثر على سلوكك وتعرضك للمساءلة.

## 7. تضارب المصالح

يتجنب الميسر المجتمعي في عمله كل ما يؤثر على حكمه المحايد، ويتمثل ذلك في المواقف التي تؤثر بها المصلحة الشخصية للميسر المجتمعي بشكل سلبي على واجبه باتخاذ قرارات مهنية معينة، مما يؤدي إلى خلق ولاءات متعارضة. عند حدوث تضارب حقيقي أو محتمل في المصالح يجب على الميسر المجتمعي إعلام المستفيد واتخاذ الخطوات والتدابير المناسبة لحماية مصالح المستفيد، يظهر تضارب المصالح أيضاً عندما يطلب اثنين أو أكثر من الأشخاص الذين تربطهم علاقات على سبيل المثال (الأزواج، أفراد الأسرة) لخدمة من خدمات المؤسسة، يجب على الميسر بعد الإشراف والمتابعة وضمن دائرة اختصاصه تحديد أي من الأفراد يعد مستفيد من الخدمة وأيهم يتعذر على المؤسسة تقديم الخدمة له.

## 8. الخصوصية والسرية

ليس كالتزام قانوني وحسب، بل كمبدأ أخلاقي ومهني يعزز الثقة بين أفراد المجتمع والمؤسسة لتقديم الخدمات، ويبدأ العمل بهذا المعيار من عدم طلب أي معلومات خاصة عن المستفيد إلا لأسباب مهنية، وبمجرد مشاركة تلك المعلومات الخاصة تنطبق معايير السرية. كما تقتضي السرية عدم مشاركة معلوماته أو السماح بالاطلاع عليها إلا للمخولين بذلك ضمن إطار المؤسسة، سواء أثناء تقديم الخدمة أو ما يتعلق بالأوراق والوثائق الثبوتية والمحاضر الموثقة.

في حالات معينة ولأسباب مهنية، يتطلب تقديم الخدمة أو حماية المستفيد الإفصاح عن المعلومات ويكون ذلك بأقل قدر لازم لتحقيق الغرض المطلوب وضمن الإجراءات والمعايير المحددة، ويراعى في سرية المعلومات وخصوصيتها عدم نشر أي منها أو استخدامها في الإعلام أو الصحافة أو التقارير أو على وسائل التواصل الاجتماعي إلا بعد أخذ موافقة المستفيد المباشرة وضمن ضوابط قانونية وإجرائية محدد والتأكد من أن مشاركتها لن يلحق ضرر به أو بأي طرف آخر.

## 9. العلاقات الجنسية والتحرش الجنسي

يمنع على الميسر المجتمعي تحت أي ظرف من الظروف الانخراط في أنشطة جنسية أو اتصالات غير ملائمة مع المستفيد من خلال استخدام التكنولوجيا أو شخصياً، أو التحرش جنسياً بالمستفيد بكافة الأنواع البدنية أو اللفظية أو المكتوبة.

## 10. التعاطف العقلاني

أنت تعمل مع أكثر الفئات ضعفاً وتهميشاً وهشاشة وبطبيعة الحال تعمل في ظل قضايا أسرية ومجتمعية حساسة، تحتاج في كثير من المواقف إلى التعاطف حتى تتمكن من إبداء التفهم التام لمشاكل المستفيد وحاجاته وعدم توجيه أي لوم أو تأنيب على أي إشكال مهما كان سببه، ولكن احذر؛ يجب أن يكون تعاطفك عقلانياً أو معرفياً أي بمعنى أنك يجب أن تستخدم التعاطف كي تتمكن من فهم الطرف والشعور الذي يمر به المستفيد دون أن يؤدي ذلك إلى تمصك لهذا الشعور وبالنتيجة انحياز قراراتك إلى مشاعرك، أو من ناحية أخرى قيامك بالتعبير عن هذا التعاطف باستخدام التواصل الجسدي مع المستفيد لغايات تهدئته مثلاً، فهذا النوع من التواصل يحظر استخدامه مع المستفيدين لاعتبارات مهنية في الدرجة الأولى بالإضافة إلى اعتبارات ثقافية ودينية.

## 11. أنت جزء من المجتمع

تراعي في عملك المجتمعي الاختلافات الثقافية والدينية والعرقية بين الأفراد دون أن يؤثر ذلك على حيادك، فأنت تتعامل بحياد تام مع المستفيدين مهما تنوعت إشكالاتهم وحاجاتهم، ويحتم عليك عملك المجتمعي أيضاً القرب من المستفيد سواء من ناحية المظهر الذي يجب أن يكون لائقاً ولكن غير متكلف إلى درجة تشعر المستفيد بعدم الراحة، أو اللغة المستخدمة، يجب أن تراعي في لغتك الوضوح والبساطة والبعد التام عن أي لغة مهينة (الاحترام).

## 12. جميع أفراد المجتمع يستحقون الخدمة

باستثناء من تمنع السياسات والإجراءات داخل المؤسسة تقديم الخدمة لهم، لا يجب أن تقوم برفض أو التقصير في خدمة أي مستفيد لأي اعتبارات قد تتعلق بشخص المستفيد أو مركزه أو معتقداتك وتوجهاتك.

## 13. الحماية من مخاطر الخدمة

تجنب المباشرة في تقديم الخدمة في الحالات التي تسبب فيها الخدمة المقدمة المزيد من الأذى للمستفيد أو تخلق مخاطر متوقعة، مثل مرافقة المستفيد إلى المركز الأمني على رغم العلم بوجود تعميم بحقه.

## مثال إعلان: معايير اختيار المستفيدين

- عدد افراد الاسرة / علي سبيل المثال ان لا يقل عدد افراد الاسره عن 5 وليس شرط ضروري للاستفادة
- تحديد المكان يجب ان يكون من سكان المحافظة علي سبيل المثال ( خانيونس ' الوسطى )
- شرط الاعالة / يجب ان يكون المعيل للأسرة لا يعمل وفي بعض الاوقات ومشاريع يستفيد العاملين
- تحديد الجنس كلا الجنسين مع اولوية لأسر معيل الاسرة سيدة ( ارملة أو مطلقة أو متروكة أو زوجة معاق )
- الاولوية للأسر التي لديها ذوي اعاقة وكبار السن
- يجب أن تكون الأسر ليس لديها مسكن آخر الأخبار

2006

ترخيص 7696

The Charitably Future Society

