

دليل الزيارة الميدانية للمستفيدين المستقلين في برنامج حساب المواطن

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الإجراءات المتعلقة بالزيارة الميدانية للمستفيدين المستقلين في برنامج "حساب المواطن"، والتي تُعد إحدى وسائل التحقق المعتمدة لضمان دقة البيانات المفصّل عنها واستحقاق المستفيد الفعلي للدعم، تُنفذ هذه الزيارات من قبل باحثين اجتماعيين مؤهلين، ووفق ضوابط نظامية تضمن احترام خصوصية المستفيد وسرية معلوماته. وتستهدف الزيارات الأفراد المسجلين كمستقلين، والأفراد المستقلين هم غير المتزوجين ممن تبلغ أعمارهم 18 عاماً فأكثر، ويقيمون في مساكن مستقلة مثبتة إما بعقد إيجار رسمي ساري المفعول في منصة إيجار أو صك ملكية يوضح تملك المستفيد للمسكن أو عقد إسكان تنموي ساري المفعول في منصة الإسكان التنموي أو مشهد إثبات سكن.

أولاً: الغرض من الزيارة

تهدف الزيارة الميدانية للتحقق من صحة البيانات المقدمة لإثبات استقلالية المسكن للأفراد المستقلين، وقد تُعاد الزيارة بشكل دوري حسب الحاجة، لضمان استمرار توافق بيانات المستفيد مع الضوابط والمعايير المعتمدة في البرنامج.

ثانياً: التواصل مع المستفيد

يتم التواصل مع المستفيدين المستقلين لتحديد موعد الزيارة الميدانية عبر مكالمات هاتفية أو رسالة نصية لمنطقتي الرياض وحائل من خلال الرقم (920031455) ولبنية مناطق المملكة عبر الرقم التالي (8005000006)، وقد تتأثر أهلية المستفيد واستحقاقه للدعم في حال رفضه الزيارة الميدانية أو عدم التعاون وتزويد الباحث بالمعلومات المطلوبة، أو تخلفه عن موعد الزيارة المحددة.

ثالثاً: حقوق المستفيد وواجباته خلال الزيارة

على الباحث الاجتماعي الالتزام بالضوابط التالية أثناء أداء الزيارة:

1. تحديد موعد الزيارة مسبقاً مع المستفيد، مع توضيح الوثائق الرسمية المطلوبة.
2. الالتزام بزيارة من باحثة اجتماعية في حال كان المستفيد أنثى.
3. إبراز بطاقة العمل الرسمية والالتزام بالزي المعتمد.
4. التحقق من البيانات والوثائق الرسمية مثل الهوية، صكوك الملكية، أو عقود الإيجار.
5. التأكد من توقيع المستفيد بعد تعبئة الاستبيان.
6. توثيق الملاحظات والبيانات في نهاية الزيارة، تمهيداً لرفعها للجهة المختصة في البرنامج.

7. التحلي بالمهنية والمصادقية والحياد التام في إعداد التقارير.
8. مراعاة ظروف المستفيد النفسية والاجتماعية والصحية أثناء الزيارة.
9. الحفاظ على سرية المعلومات والتخلص من أي وثائق حساسة بعد انتهاء الغرض منها.

رابعاً: واجبات المستفيد خلال الزيارة

على المستفيد الالتزام بالضوابط التالية لضمان سير الزيارة الميدانية بسلاسة وفاعلية:

1. الالتزام بموعد الزيارة المحدد مسبقاً والتواجد في الموقع خلال الوقت المتفق عليه.
2. التعاون الكامل مع الباحث الاجتماعي وتقديم المعلومات بشكل واضح وصحيح.
3. تقديم الوثائق الرسمية عند الطلب من قبل الباحث مثل: الهوية الوطنية، صك الملكية مع فاتورة الكهرباء أو عقد الإيجار مع فاتورة الكهرباء وسند سداد الإيجار، وكل ما يحتاجه الباحث للتحقق من استقلالية المسكن.
4. الامتناع عن تعطيل إجراءات الزيارة أو عرقلة أداء الباحث لمهامه.
5. التعامل مع الباحث الاجتماعي باحترام وأدب، بما يعكس التعاون والمسؤولية.

خامساً: أسباب قد تؤدي إلى تعذر تنفيذ الزيارة

1. اختلاف العنوان المسجل في برنامج حساب المواطن عن العنوان المسجل في منصة "إيجار".
2. رفض المستفيد للزيارة.
3. عدم رد المستفيد على اتصالات الباحث قبل بدء الزيارة.
4. عدم تعاون المستفيد أثناء الزيارة.
5. وجود صلة قرابة بين الباحث والمستفيد، يتم التنسيق مع المستفيد لإعادة جدولة الزيارة دون أي ضرر عليه.
6. ظروف خارجة عن إرادة الباحث (مثل أعطال تقنية)، يتم التنسيق مع المستفيد لإعادة جدولة الزيارة دون أي ضرر عليه.

سادساً: تقييم الرضا وتقديم الشكاوى

بعد تنفيذ الزيارة، يتلقى المستفيد رسالة نصية لتقييم أداء الباحث، ضمن جهود البرنامج في تحسين جودة الخدمات.

كما يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر خدمة صوتك مسموع أو من خلال الرقم الموحد: 19912.

ختاماً، تُعد الزيارة الميدانية للفرد المستقل شرطاً رئيسياً لأهليته وتعاون المستفيد عاملاً أساسياً لضمان استمرارية دعمه. ويحرص البرنامج على أن تكون زيارته مهنية، وتُبنى على الشفافية والمسؤولية.