



دليل الزيارة المنزلية لمستفيدي الضمان الاجتماعي

1. الغرض من الزيارة

1.1 الغرض من الزيارة

زيارة الباحث الاجتماعي لمسكن المستفيد أو الأسرة لرصد جميع المتطلبات اللازمة، وتقييم وضع المستفيد اجتماعياً واقتصادياً، وتحديد الوزارة موعداً خلال مدة لا تتجاوز عشرين يوماً من تاريخ تقديم الطلب لإجراء زيارة للمسكن لجمع المعلومات والبيانات اللازمة، والتحقق من صحة البيانات المقدمة عند تقديم الطلب، وتعداد الزيارة بشكل دوري حسب الحاجة.

1.2 التواصل مع المستفيد

لإجراءات التنسيق للزيارة تقوم الوزارة بإرسال رسالة تعريفية للمستفيد وإشعاره بأنه سيتم التواصل معه لغرض الزيارة، ويقوم مركز الاتصال بثلاث محاولات تواصل في ثلاث أيام وأوقات مختلفة وإرسال أربع رسائل توضح الغرض من المكالمات مضافاً لها الرقم الموحد المجاني لإعادة التواصل من قبل المستفيد لتحديد موعد الزيارة. كما تمت إضافة خدمة حجز المواعيد عن طريق الواتساب أو الرابط الإلكتروني وهي خدمات إضافية لا تغني عن الاتصال الهاتفي في حال عدم التجاوب معها. في حال عدم التجاوب فيعد ذلك عدولاً عن طلب المعاش ويتم صرف النظر عن طلبه.

ملاحظة: يجب إفصاح المستفيد في حال كان مصاب بمرض معدٍ أو أحد أفراد عائلته أثناء التواصل لحجز الموعد وتوفير التقارير الطبية اللازمة، ليتم أخذ الإجراءات الاحترازية للباحث الاجتماعي.

2. حقوق المستفيد وواجباته

وفق المادة السادسة والعشرون من اللائحة التنفيذية لنظام الضمان الاجتماعي، على الباحث الاجتماعي عند زيارته لمسكن مقدم الطلب أو المستفيد الالتزام بالضوابط الآتية:

1. تحديد موعد الزيارة من خلال المكالمات الهاتفية - مع مقدم الطلب أو العائل أو المستقل وتأكيد الموعد عبر رسالة نصية ترسل إلى الرقم المسجل في نموذج الطلب - مع مراعاة ألا يتجاوز موعد الزيارة الساعة الثامنة مساءً - وتحديد الوثائق الرسمية المطلوب من مقدم الطلب أو المستفيد تجهيزها لغرض التحقق منها خلال الزيارة.
2. ألا يزور مسكن مقدم الطلب أو المستفيد إلا بوجود محرم، أو تكون زيارة المسكن من خلال باحثة اجتماعية من النساء، وذلك بحسب حالة الأسرة.
3. ألا تكون دراسة حالة الأسرة إلا بوجود العائل وكامل أفرادها، وأن يتواصل الباحث مباشرة مع أفراد الأسرة للتحقق من المعلومات والبيانات المقدمة، وعلى العائل تقديم ما يثبت تبعية التابع في حال تغيبه عن الزيارة. أو تحديد موعد آخر لإعادة الزيارة. وفي حال تبين للباحث الاجتماعي تقديم معلومات مغلوطة عن عدد أفراد الأسرة الفعلي فيتم الرفع بالملاحظات والمرئيات للوزارة لاتخاذ القرار بما يتوافق مع النظام ولائحته.
4. الالتزام بالزي الرسمي وإبراز بطاقة العمل أو مستند تفويض من الوزارة.
5. التحقق من جميع البيانات والمعلومات والوثائق الرسمية التي يدلي بها مقدم الطلبات والمستفيدين (مثال: الهوية الوطنية، صكوك الملكية للعقارات والمركبات، صك الطلاق، عقود الإيجار، صك الحضانة، التقارير الطبية، شهادات الميلاد وغيرها) حسب البيانات المسجلة.
6. التحقق من توقيع مقدم الطلب أو العائل أو المستقل - بحسب الحال - عند الانتهاء من تعبئة الاستبيان.
7. تقصي الجوانب التنموية والاجتماعية والقدرة المالية لمقدمي الطلبات والمستفيدين أثناء الزيارة، مع مراعاة الخصوصية والالتزام بالمهنية وعدم انتهاك الكرامة باستخدام ممارسات خاطئة للتقصي أثناء الزيارة.
8. توثيق الحالات التي يقف عليها أثناء زيارة مساكن مقدمي الطلبات أو المستفيدين بعد انتهاء المستفيد من التوقيع على الاستبيان.
9. إبداء الملاحظات والمرئيات بعد انتهاء مقدم الطلب أو المستفيد من التوقيع على الاستبيان، وذلك تمهيداً لرفعها لصاحب الصلاحية في الوزارة لاتخاذ القرار بما يتوافق مع النظام ولائحته.
10. الالتزام بالمصادقية والأمانة في إعداد التقارير دون تضخم أو تضليل، ودون الانحياز لفئة معينة أو بناء على توجه شخصي أو رأي مسبق.
11. الإبلاغ عند ملاحظة حالات من العنف الأسري سواء كان لفظياً كالسب والشتم أو جسدياً كالضرب والحبس.
12. احتواء المستفيد بأسلوب مهني مع مراعاة ظروفه النفسية، والصحية، والاجتماعية، والاقتصادية.
13. الحفاظ على سرية السجلات والملفات الخاصة بمقدمي الطلبات والمستفيدين والتخلص من أي مستندات أو وثائق تحتوي على معلومات خاصة فور انتهاء الغرض منها.

3. أسباب قد تمنع الزيارة:

- اختلاف موقع المستفيد عن العنوان الوطني المسجل في منصة الدعم والحماية الاجتماعية.
- غياب أحد التابعين عن الزيارة (باستثناء الطلاب في أوقات الدراسة) يعرض أحد الخيارين على المستفيد الأساسي:
 1. متابعة الزيارة: سيتم إلغاء الدعم عن التابعين الغائبين في وقت الزيارة (إسقاطهم من قائمة المؤهلين)، يمكن للوزارة بعد ذلك الاستمرار بصرف مبالغ الضمان الاجتماعي للتابع المتواجد وقت الزيارة.
 2. إعادة جدولة الموعد: يتم إعادة الجدولة مع التوضيح بأنه متاح لكل أسرة مواعدين.
- وجود فرد من خارج الأسرة في المنزل باستثناء حالة الضيافة المؤقتة.
- تغير أهلية المستفيد بعد تحديد موعد الزيارة، يقوم الباحث الاجتماعي بالاعتذار عن الموعد.
- التعذر من قبل الباحث لظروف خارجة عن إرادته أو بسبب عطل تقني، يقوم الباحث بالتواصل مع المستفيد وإبلاغه بذلك، والتنسيق لإعادة جدولة زيارة أخرى، ولا يترتب على المستفيد تعذر الزيارة.

4. آلية تقييم الرضا والشكاوى:

يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد بعد الزيارة لتقييم مدى الرضا عن أداء الباحث لأغراض الجودة والتطوير، ورفع الشكاوى إن وجدت. أو عن طريق مراكز الاتصال عبر الرقم الموحد 19911 .

