

## ميثاق العملاء - وزارة التنمية الاجتماعية

### الرؤية:

نعمل معاً كفريق واحد عبر الشراكة والمشاركة مع القطاعات المختلفة والمؤسسات والأفراد لتنمية المجتمع البحريني وتحقيق الرفاه الاجتماعي واستدامته

### الرسالة:

- \* تنمية وتطوير المواطن البحريني وجعله منتجا اجتماعيا واقتصاديا وسياسياً.
- \* الإسهام في تحقيق التماسك الاجتماعي وتحقيق المواطنة الصالحة.
- \* تنمية بنية العمل الاجتماعي وتحفيز أدائه والعمل على تعظيم مردوده التنموي.
- \* تنمية القدرات والاستفادة القصوى من جميع موارد المجتمع.

### مهام الوزارة:

- 1- توفير المساعدات الاجتماعية و دراسة مؤشر الفقر في مملكة البحرين
- 2- تقديم الخدمات الاجتماعية للمعوقين و تطوير البرامج الخاصة بهم لدمجهم في المجتمع البحريني
- 3- توفير شبكة أمان اجتماعي متطورة
- 4- تقديم الخدمات الاجتماعية للمعوقين و تطوير البرامج الخاصة بدمجهم في المجتمع البحريني
- 5- تقديم الخدمات الاجتماعية للمسنين و تطوير البرامج الخاصة بدمجهم في المجتمع البحريني
- 6- تقديم الخدمات الاجتماعية للأسرة و التركيز على التمكين الاقتصادي للأسر ذات الدخل المنخفض
- 7- بناء و تنمية قدرات ومهارات الأطفال والناشئة
- 8- تقديم الدعم القانوني، الفني، والمالي للمنظمات الأهلية في مملكة البحرين

### المستفيدين من خدمات الوزارة:

تقدم وزارة التنمية الاجتماعية خدماتها الى الفئات الرئيسة التالية من الزبائن:

- 1 -الأطفال والناشئة
- 2 -الأسر
- 3 -كبار السن
- 4 -المعوقين
- 5 -المنظمات الأهلية

### معايير الخدمات بشكل عام:

- \* مكاتبنا مفتوحة من الأحد إلى الخميس خلال ساعات العمل من الساعة والنصف صباحا حتى الساعة الثانية مساءً
- \* نضمن السرية التامة لجميع المعلومات الشخصية والاجتماعية للعملاء.
- \* نضمن توافر خدماتنا بنسبة 100 % في مكاتب الاستقبال التابعة في جميع فروع الوزارة خلال ساعات العمل
- \* نضمن تقديم الخدمات من الموقع الإلكتروني ([www.social.gov.bh](http://www.social.gov.bh)) بنسبة 95% كحد أدنى

- \* يتم تحديث الموقع مرة واحدة كل 10 أيام على الأقل.
- \* نوفر خدماتنا لاستقبال الشكاوى واقتراحات العملاء، على مدى ال 24 ساعة وذلك عن طريق الخط الساخن 80008088 مع مراعاة فتح الخط عند الاتصال من خارج البحرين.
- \* نتلقى شكاوي العملاء، ضمن جدول زمني متفق عليه كل ثلاثة أيام
- \* نعمل على علاج الشكاوي بنسبة 100 % من خلال آليات المعالجة

### الخدمات التي نقدمها:

- الخدمات المقدمة من الوزارة إلى الزبائن يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع:
- (1) **المساعدات النقدية** : نهدف إلى دعم المستفيدين ممن لا يستطيعون إعالة أنفسهم و نقدم الدعم لتغطية تكاليف النقل للمعوقين وكبار السن. ونقوم أيضا بتزويد الوزارات بالمعلومات اللازمة لتقديم إعفاءات الرسوم في مجالات التعليم ولدفع إعانات الكهرباء والماء.
  - (2) **خدمات الحماية الاجتماعية**: توفير الخدمات غير المالية للمستفيدين مثل الغذاء ، التعليم، المأوى ، التدريب ، الرعاية الطبية والحماية ضد العنف.
  - (3) **الخدمات الاجتماعية والاستثمار الإجتماعي** : وتشمل برامج التمكين لبعض الأسر المحتاجة مثل برنامج (الاسر المنتجة) ، برامج التدريب وإعادة التأهيل للمعوقين ، تعزيز برامج الرعاية ، البرامج التعليمية، ودعم المنظمات الاهلية.

مستويات الخدمة			
الخدمة	العملاء	مكان الحصول على الخدمة	تفاصيل الخدمة
1. طلب مساعدة اجتماعية	المواطنين المستوفون للشروط	الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات	* استمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني ( <a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a> ) * هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من المعوزين * الطلبات الجديدة المستوفية للمعايير قد تستغرق فترة تصل إلى 6 أشهر قبل الحصول على الموافقة النهائية * تصرف المكافأة في اليوم الخامس عشر من كل شهر إلى حسابات المستفيدين في البنوك المحددة
2. طلب خدمة كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة (مساعدات مالية وعينية)	كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة	الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات	* استمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني ( <a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a> ) * هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من ذوي الإحتياجات الخاصة والمسنين * الطلبات الجديدة المستوفية للمعايير قد تستغرق فترة تصل إلى 3 أشهر قبل الحصول على الموافقة النهائية * تصرف المكافأة في اليوم الخامس عشر من كل شهر إلى حسابات المستفيدين في البنوك المحددة

<p>* استمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>* يتم استلام الطلبات طوال العام الدراسي</p> <p>* يتم دراسة الطلبات مع نهاية العام الدراسي</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفياً قبل بدء العام الدراسي الجديد</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات (مركز التأهيل الأكاديمي المهني ، مركز شيخان الفارسي ، مركز الرعاية النهارية للطفل ، مركز بنك البحرين والكويت للتأهيل ، مركز بنك البحرين الوطني للمعوقين)</p>	<p>ذوي الاحتياجات الخاصة</p>	<p>3. طلب خدمة الإيواء والرعاية والتأهيل الأكاديمي والمهني</p>
<p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>* إستمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>وبالإمكان الإتصال على مركز دعم المعوقين على هاتف (17874637) أو زيارة موقعهم الإلكتروني المباشر:</p> <p>(<a href="http://www.social.gov.bh/portal/page/portal/1ayout%20handicapped%20center">www.social.gov.bh/portal/page/portal/1ayout handicapped center</a>)</p> <p>* نضمن تقديم المساعدة في العثور على وظيفة مناسبة وتوفير التدريب إذا لزم.</p> <p>* ليس هناك أي إطار زمني لإيجاد فرص العمل وإنما يعتمد على العرض والطلب</p> <p>* سيتم إعلام مقدم الطلب هاتفياً من قبل المركز عند الحصول على وظيفة مناسبة له</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات (مركز دعم المعوقين)</p>	<p>ذوي الاحتياجات الخاصة</p>	<p>4. طلب خدمة تدريب وتوظيف المعوقين</p>
<p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>* إستمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>وبالإمكان الإتصال على مركز دعم المعوقين على هاتف (17874637) أو زيارة موقعهم الإلكتروني المباشر:</p> <p>(<a href="http://www.social.gov.bh/portal/page/portal/1ayout%20handicapped%20center">www.social.gov.bh/portal/page/portal/1ayout handicapped center</a>)</p> <p>* الطلبات قد تستغرق مدة تصل إلى 7 أيام</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب هاتفياً لاستلام البطاقة التعريفية من مركز دعم المعوقين</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات (مركز دعم المعوقين)</p>	<p>ذوي الاحتياجات الخاصة</p>	<p>5. إصدار البطاقة التعريفية للمعوقين</p>
<p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة</p> <p>* تقديم طلب "خدمة إجتماعية" من خلال استمارة التسجيل الموحدة *هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات (مركز دعم المعوقين)</p>	<p>ذوي الاحتياجات الخاصة</p>	<p>6. تدريب السباحة للمعوقين</p>

<p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز الاجتماعية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>) وبالإمكان الإتصال على مركز دعم المعوقين على هاتف (17874637) أو زيارة موقعهم الإلكتروني المباشر: <a href="http://www.social.gov.bh/portal/page/portal/layout_handicapped_center">www.social.gov.bh/portal/page/portal/layout_handicapped_center</a></p> <p>* يتم إدراج الطلب في قائمة الانتظار وقد يستغرق فترة تصل إلى سنة وذلك وفقا لنوع الإعاقة وعدد المدرجين في قوائم الانتظار.</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفيا</p>			
<p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من الأطفال * الطلب لا يكون مقبولا الا عن طريق المصادر التالية : - الجهات الحكومية ذات الصلة - رب الأسرة في الاسر المفككة</p> <p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* لا يوجد خط زمني محدد لهذه الخدمة لأنها تتوقف على الفحص الطبي و قرار المحكمة</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفيا أو إرسال رسالة رسمية</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستثمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات ، (مركز دار رعاية الطفولة ، مركز دار الفتيان)</p>	<p>الأطفال مجهولي الأبوين أو الأيتام من الاسر المفككة</p>	<p>7. رعاية الطفل</p>
<p>* هذه الخدمة متاحة لجميع الفئات التي تنطبق عليهم شروط الخدمة من الأسر * إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* الموافقة على عملية الإحتضان قد تستغرق فترة تصل الى شهرين</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفيا أو إرسال رسالة رسمية</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستثمارات) وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات ، لجنة الايتام</p>	<p>الاسر التي ترغب في احتضان طفل</p>	<p>8. إحتضان طفل</p>
<p>إعلانات وتفصيل البرنامج سوف تكون متاحة عن طريق ما يلي: الصحف ، الموقع الإلكتروني، اللجان المشاركة، مراكز التسوق ، الرسائل القصيرة (SMS) ، المدارس ، النوادي ، التلفزيون ، والإذاعة.</p> <p>* التسجيل يبدأ قبل أسبوع من بدء البرنامج</p> <p>* يتم إبلاغ المتقدمين للقبول مباشرة بعد التسجيل. في حالة وجود قوائم للإنتظار سيتم إبلاغهم بالقبول عن طريق الهاتف</p> <p>* خدمة البرنامج تبدأ في مطلع حزيران / يونيو وقبل نهاية النصف الأول من شهر آب / أغسطس</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستثمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات</p>	<p>الأطفال والناشئة الذين تتراوح أعمارهم بين 8 سنوات حتى 18 سنة من كلا الجنسين</p>	<p>9. البرامج والنوادي الصيفية</p>
<p>يتم استقبال الطلبات من الجهات الحكومية ذات الاختصاص ومن صاحب الطلب مباشرة أو أحد أقربائه ،</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية ، مراكز المجتمع ، دار الأمان ، دار الكرامة</p>	<p>الأطفال والنساء المتعرضون</p>	<p>10. حماية الأسرة</p>

<p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>) وبالإمكان الاتصال على الرقم المجاني 80008088 حول الإستفسار عن أية خدمة مع مراعاة فتح الخط عند الاتصال من خارج البحرين</p> <p>* إجراءات الطلب قد تستغرق شهرين كحد أقصى</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفياً أو إرسال رسالة رسمية</p>		<p>للغف بأشكاله</p>	
<p>تحديد مقدم الطلب الذي تنطبق او تتناسب معه شروط الخدمة</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية ، مركز بنك البحرين الوطني لرعاية المسنين ، ومركز المحرق لرعاية المسنين</p>	<p>كبار السن من كلا الجنسين الذين لا تقل أعمارهم عن ال 60 عام</p>	<p>11. رعاية كبار السن</p>
<p>يمكن لكبار السن أو لأسرتهم تقديم الطلبات في المراكز الاجتماعية التابعة للوزارة</p> <p>* تقديم الطلبات متاح لجميع الفئات الذين تنطبق عليهم شروط كبار السن</p> <p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المراكز خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* إجراءات الطلب قد تستغرق شهرين.</p> <p>* فريق العمل يجرى ثلاث زيارات في الأسبوع وفقاً لتطور حالة المسن</p>	<p>وزارة التنمية الاجتماعية ، مركز بنك البحرين الوطني لرعاية المسنين ، مركز المحرق لرعاية المسنين ، مراكز المجتمع</p>	<p>كبار السن من كلا الجنسين الذين لا تقل أعمارهم عن ال 60 عام</p>	<p>12. وحدة متنقلة لكبار السن</p>
<p>إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية ومراكز المجتمع خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* هذه الخدمة متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة</p> <p>* يتم دراسة الطلبات والموافقة عليها أو الرفض خلال شهرين مالم توجد مشاكل قانونية</p> <p>* يتم إبلاغ المتقدمين بالموافقة او الرفض هاتفياً.</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستثمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات، المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات الخاصة المرخصة</p>	<p>13. تسجيل و إشهار المنظمات الأهلية</p>
<p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* يتم الإعلان عن المنح المالية عبر الصحف المحلية ، والرسائل الرسمية ومن خلال الموقع الإلكتروني (<a href="http://www.social.gov.bh">www.social.gov.bh</a>)</p> <p>* هذه الخدمة متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة</p> <p>* إجراءات الطلب قد تستغرق أسبوع واحد.</p> <p>* يتم إبلاغ صاحب الطلب بالموافقة أو الرفض هاتفياً</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الإستثمارات)، وفروع الوزارة الموزعة في جميع المحافظات ، المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات الخاصة المرخصة</p>	<p>14. منح مالية لتمويل المشاريع</p>
<p>* إستثمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الإلكتروني</p>	<p>الموقع الإلكتروني (للحصول على الاستثمارات) ، (المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية)</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات</p>	<p>15. طلب تصريح لجمع المال</p>



<p>(www.social.gov.bh)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هذه الخدمة متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة</li> <li>• دراسة الطلبات تستغرق أسبوع واحد</li> <li>• يتم إبلاغ المتقدمين بالموافقة أو الرفض هاتفيا و يتم إرسال الموافقة عبر الفاكس أو إبلاغهم مراجعة المركز لاستلام الموافقة الخطية</li> </ul>		<p>الخاصة المرخصة</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إستمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الاهلية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الالكتروني (www.social.gov.bh)</li> <li>• متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة هذه الخدمة</li> <li>• دراسة الطلبات تستغرق أسبوع واحد</li> <li>• يتم إبلاغ المتقدمين بالموافقة أو الرفض هاتفيا</li> </ul>	<p>المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات الخاصة المرخصة</p>	<p>16. الإستشارات المالية ، القانونية ، والتقنية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إستمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الاهلية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الالكتروني (www.social.gov.bh)</li> <li>• هذه الخدمة متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة</li> <li>• دراسة الطلبات تستغرق أسبوع واحد</li> <li>• يتم إبلاغ المتقدمين بالموافقة أو الرفض هاتفيا</li> </ul>	<p>المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات الخاصة المرخصة</p>	<p>17. توفير القاعات التابعة للمنظمات الأهلية ولأنشطتها</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إستمارات وإجراءات هذه الخدمة متوفرة في المركز الوطني لدعم المنظمات الاهلية خلال ساعات الدوام وعلى مدار الساعة في الموقع الالكتروني (www.social.gov.bh)</li> <li>• هذه الخدمة متاحة لجميع المنظمات الأهلية المرخصة</li> <li>• دراسة الطلبات تستغرق أسبوع واحد</li> <li>• يتم إبلاغ المتقدمين بالموافقة أو الرفض هاتفيا</li> </ul>	<p>المركز الوطني لدعم المنظمات الأهلية</p>	<p>المنظمات الأهلية والمؤسسات الخاصة المرخصة</p>	<p>18. الترخيص لأنشطة المنظمات الأهلية</p>

### المقترحات والشكاوي:

نرجو إرسال الاقتراحات ، الشكاوي ، والتظلمات من خلال موقعنا الالكتروني رابط (www.social.gov.bh) أو عبر الاتصال بالخط الساخن المجاني (80008088) مع مراعاة فتح الخط عند الاتصال من خارج البحرين. كما يمكنكم مراسلتنا على العنوان التالي : وزارة التنمية الاجتماعية ص.ب. 32868 مدينة عيسى - مملكة البحرين. وذلك لأي من الخدمات المذكورة. وسنقوم بالرد خلال ثلاثة أيام عمل ولكن بعض الحالات قد تستغرق وقتا أطول