

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



اعتماد السياسة

هذه السياسة معتمدة من قبل اللجنة التنفيذية

بمحضر اجتماع رقم (٧)

وتاريخ ١٨ / ٥ / ٢٠٢٥ م

محتويات :

م	العنوان	رقم الصفحة
١	مقدمة	٤
٢	تعريف المصطلحات	٥
٣	أهدافنا الاستراتيجية ذات العلاقة بالمستفيدين من خدمات الجمعية	٦
٤	الإدارة المعنية بالمستفيدين من خدمات الجمعية - الهيكل التنظيمي	٧
٥	فئات المستفيدين من خدمات الجمعية	٨
٦	الخدمات المقدمة من الجمعية	٨
٧	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٩
٨	التظلم وتقديم الشكوى وإجراءات التظلم والشكوى	١٠ - ١١
٩	بوابة التواصل مع الجمعية	١٢
١٠	إجراءات تسجيل المستفيدين للحصول على خدمات الجمعية	١٣ - ١٤
١١	شروط تسجيل المستفيدين للحصول على خدمات الجمعية وضوابط الاستحقاق والمستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية	١٥ - ١٦ - ١٧ - ١٨ - ١٩ - ٢٠
١٢	نطاق تطبيق سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات	٢١
١٣	آلية التأكد من استحقاق المستفيد	٢١
١٤	آلية تتبع وصول الخدمات والمساعدات للمستفيدين	٢٢
١٥	قياس الرضا عن العلاقة مع فئات المستفيدين - تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات ذات العلاقة مع فئات المستفيدين	٢٣
١٦	حقوق وواجبات المستفيدين	٢٤ - ٢٥ - ٢٦

العنصر الأول : التمهيد العام

مقدمة :

- ١ - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد : هي إطار عمل يحدد كيفية تفاعل جمعية البر الخيرية بالقنفذة المرخصة من المركز الوطني للقطاع غير الربحي رقم ١٢٢ مع الأشخاص الذين يستفيدون من خدماتها أو برامجها.
- ٢ - تهدف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين إلى تعريف المستفيدين من الخدمات العامة وتوضيح جميع الإجراءات المتعلقة بتقديم هذه الخدمات.
- ٣ - تهدف هذه السياسة إلى ضمان تقديم خدمات عالية الجودة بطريقة عادلة مع الحفاظ على حقوق المستفيدين وتعزيز الثقة بينهم وبين الجمعية.
- ٤ - يتم تحديث هذه الإجراءات باستمرار ، لتلبية احتياجات المستفيدين وتسهيل حصولهم على الخدمات المطلوبة بسهولة عند الحاجة.
- ٥ - تسعى الجمعية من خلال هذه السياسة إلى تقديم خدمات متميزة للمستفيدين من خلال تحسين جودة وسرعة الإنجاز في معاملاتهم، ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم بهدف الاستمرار في التطوير.

تشمل عناصر هذه السياسة ما يلي :

- ١ - احترام حقوق المستفيدين : ضمان تقديم خدمات عادلة لجميع المستفيدين دون تمييز، مع توفير المعلومات اللازمة حول الخدمات وشروطها.
 - ٢ - الشفافية والمسائلة : تقديم معلومات شفافة حول الخدمات، وتيسير قنوات تواصل فعالة لمعالجة استفسارات وشكاوى المستفيدين .
 - ٣ - الخصوصية والسرية : حماية خصوصية وسرية معلومات المستفيدين وفق الأنظمة و القوانين، ومنع إفشائها دون إذنهم.
 - ٤ - التعامل مع الشكاوى والنزاعات : تحديد آلية منصفة لمعالجة الشكاوى والنزاعات بدون تحيز.
 - ٥ - الالتزام بالمعايير الأخلاقية : ضمان أن جميع التفاعلات مع المستفيدين تتم بطريقة أخلاقية، تحترم كرامتهم وتلتزم بالقيم الإنسانية.
 - ٦ - التوعية والتثقيف : تقديم برامج للمستفيدين لتوعيتهم بحقوقهم وإجراءاتهم لتعزيز فهمهم لدور الجمعية وكيفية التفاعل معها.
- هذه السياسة تعتبر أداة مهمة لضمان بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع المستفيدين، مما يساهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق الأهداف المشتركة.

تعريفات ومصطلحات :

❖ **المستفيدون:** هم الأفراد الذين يتلقون خدمات جمعية البر الخيرية بالقنفذة وفقاً لأنظمتها ولوائحها.

❖ **الأيتام:** هم الأطفال الذكور أو الإناث الذين فقدوا آباءهم دون سن الرشد "من سن الولادة حتى الثامنة عشرة"

❖ **الأرملة:** هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد، وتنطبق عليها شروط التسجيل.

❖ **المطلقة:** هي المرأة التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة بموجب صك طلاق، وتعمل أبنائها بموجب صك حضانة أو ما يثبت ذلك بموجب مستندات رسمية.

❖ **المهجورة:** هي المرأة التي هجرها زوجها، وتثبت ذلك من خلال مستندات رسمية.

❖ **الأسرة:** وحدة اجتماعية تتكوّن من رجل وامرأة يرتبطان بعقد زواج شرعي، ويعيشان مع أطفالهما في كيان يقوم على التراحم والتكافل، وتمثل النواة الأساسية للمجتمع.

❖ **المرضى والأشخاص ذوو الإعاقة:** هم الأفراد الذين يعانون من حالات صحية مؤقتة أو مزمنة، أو إعاقات جسدية أو حسية أو عقلية أو نفسية طويلة الأمد، تؤثر على قدرتهم في أداء أنشطتهم الحياتية أو مشاركتهم الفاعلة في المجتمع، ويحتاجون إلى رعاية طبية أو اجتماعية خاصة بحسب حالتهم.

❖ **أسر السجناء :** هم أفراد العائلة الذين سُجن عائلهم وتُقبل ملفاتهم وفق الشروط التالية:

أ. تُسجل الأسرة وفق ضوابط الجمعية المعمول بها لتسجيل المستفيدين.

ب. إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت، يشترط ألا تقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر. يجب إحضار خطاب رسمي من الجهة التي تحتجزه.

❖ **الحقوق:** هي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها بناءً على إمكانياتها وضوابطها وأنظمتها.

❖ **الواجبات:** تعني التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية البر الخيرية بالقنفذة.

❖ **الخدمات:** هي مجموعة الأنشطة التي تقوم بها الجمعية لصالح المستفيدين.

❖ **المخالفات:** تشير إلى الإخلال بالواجبات أو مخالفة الأنظمة المعمول بها في الجمعية كما هو منصوص عليه في القوانين أو لوائح الجمعية.

❖ **لجنة دراسة الشكاوى:** هي اللجنة المسؤولة عن دراسة الشكاوى.

العنصر الثاني: الإطار الاستراتيجي والتوجيهي

أهدافنا الاستراتيجية ذات العلاقة بالمستفيدين من خدمات الجمعية:

الهدف الاستراتيجي:

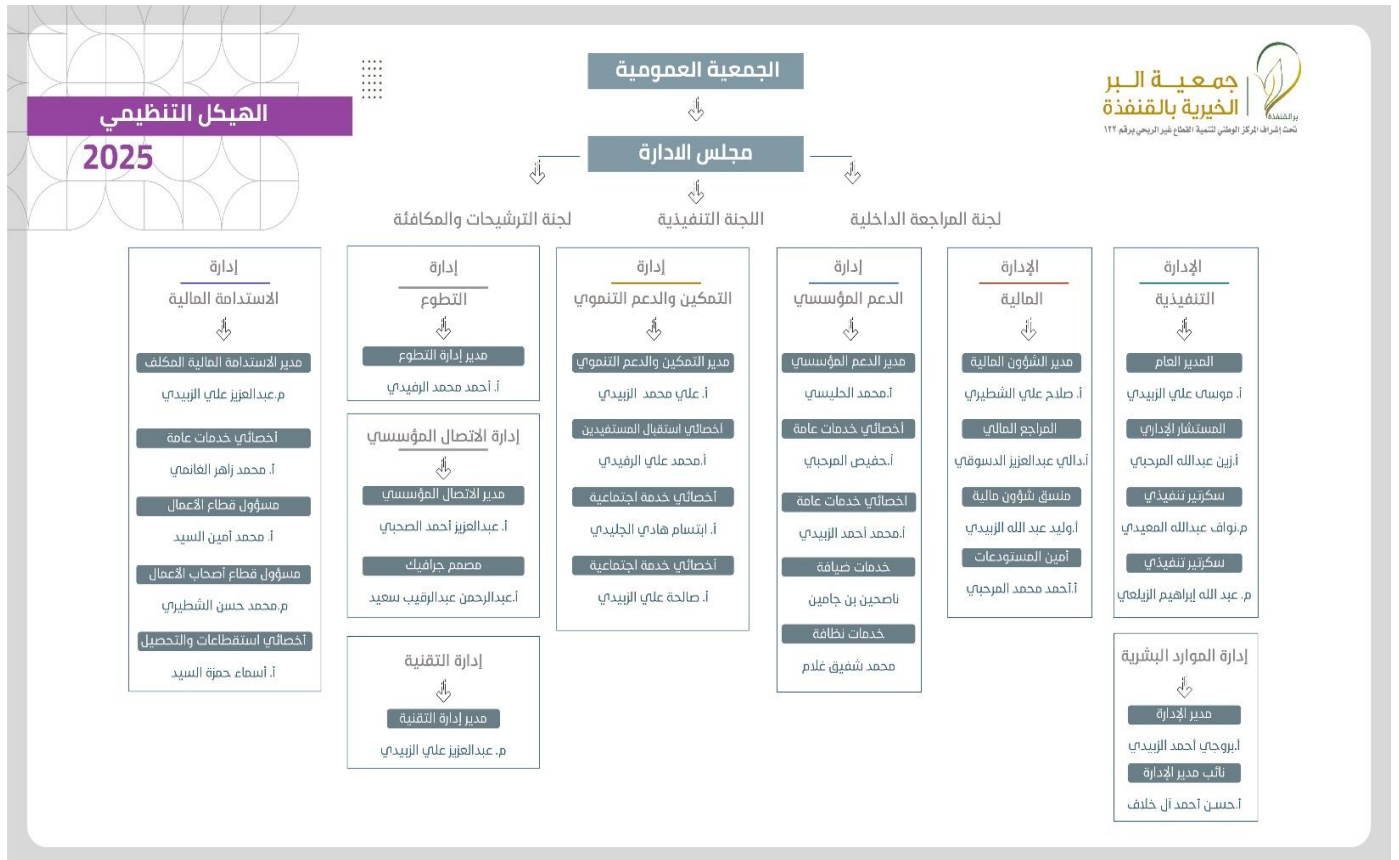
خدمة المستفيدين وفق آليات واضحة لاستحقاق الخدمة وتعزيز إنتاجيتهم من خلال برامج للتأهيل والتمكين.

الأهداف التشغيلية والتكتيكية:

- ٥/١: تحديث معلومات المستفيدين بنسبة ١٠٠٪
- ٥/٢: وضع آلية واضحة لاستحقاق الخدمة وتنفيذ البرامج والأنشطة بنسبة ١٠٠٪
- ٥/٣: تقديم برامج وأنشطة لتأهيل وتمكين المستفيدين.
- ٥/٤: تمكين ٢٠ مستفيد سنوياً من خلال برامج التمكين.
- ٥/٥: تقديم الخدمات والمشاريع للمستفيدين.
- ٥/٦: زيادة نسبة رضا المستفيدين بنسبة ٣٠٪

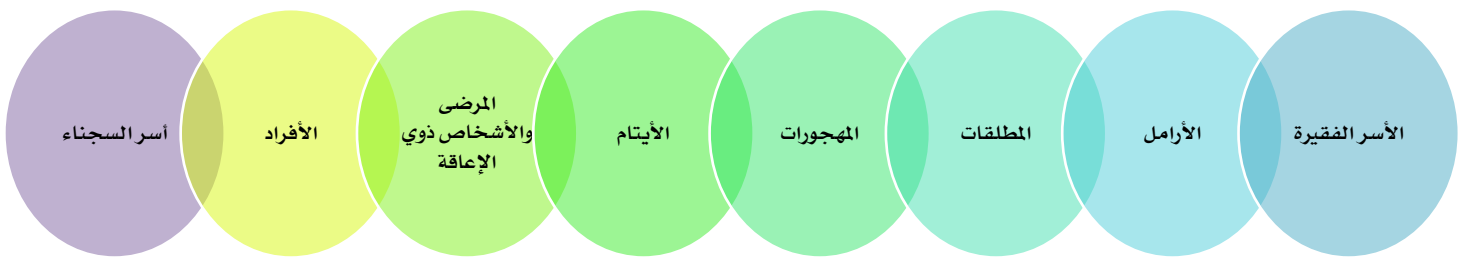
الإدارة المعنية بالمستفيدين من خدمات الجمعية: ❖ إدارة التمكين والدعم التنموي.

الهيكل التنظيمي

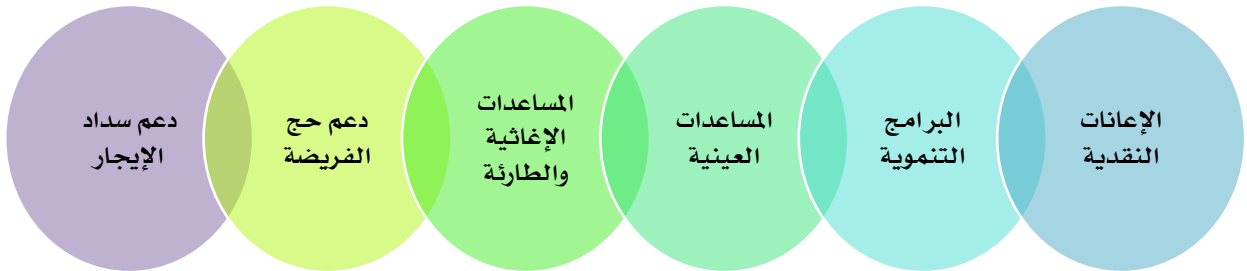


العنصر ثالث: تصنيف المستفيدين والخدمات :

❖ فئات المستفيدين من خدمات الجمعية :



❖ الخدمات المقدمة من الجمعية :



العنصر الرابع: آليات التواصل والتفاعل : القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١ ❖ المقابلة والزيارة .
- ٢ ❖ الاتصالات الهاتفية.
- ٣ ❖ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤ ❖ الخطابات.
- ٥ ❖ الموقع الإلكتروني للجمعية.

قياس الرضا عن العلاقة مع فئات المستفيدين:

-تقوم الجمعية وبشكل دوري بقياس رضا فئات المستفيدين، من خلال استبانة إلكترونية عبر رسالة نصية ترسل على هواتفهم النقالة ، وبشكل دوري (مرة سنوياً على الأقل).

-كما تقوم الجمعية بتحليل نتائج قياس الرضا ، وتقديم ملخص للنتائج ومن ثم عرضه على الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة لأخذ التوصيات والقرارات (وفقاً لمتطلبات معيار الشفافية والإفصاح)، والعمل على تنفيذ تلك التوصيات والقرارات بهدف التحسين المستمر.

التظلم وتقديم الشكوى :

أولاً: يحق للمستفيد تقديم تظلم أو شكوى لإدارة الجمعية بشأن أي أمر يراه ينقص من حقوقه أو يعكس تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات المتعاونة مع الجمعية.

ثانياً: يجب على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال فترة لا تتجاوز (١٥) يوماً من تاريخ حدوث الأمر، ولا يُقبل أي تظلم أو شكوى بعد هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: يجب أن يتضمن طلب التظلم أو الشكوى المعلومات التالية:

١. المعلومات الشخصية: الاسم، رقم السجل المدني، رقم ملف الأسرة، ووسائل الاتصال (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى مع توضيح الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة التي يتم التظلم منها.
٤. تحديد طبيعة الضرر الذي تعرض له المستفيد.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل المشكلة.
٧. تحديد الطلب المراد تحقيقه.
٨. إضافة أي معلومات يرى المستفيد أنها مؤثرة وتتعلق بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تدعم صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقوم المستفيد بتقديم التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال الطلبات (اللجنة).
٢. لا يُنظر في الطلبات غير المكتملة أو تلك التي تحتوي على اسم غير واضح أو تفتقر إلى وسيلة للتواصل.
٣. يتعين على المدير التنفيذي اتخاذ الإجراءات اللازمة للنظر في موضوع التظلم وفقاً لما نصت عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٢٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.
٥. تُعامل طلبات التظلم أو الشكوى بسرية تامة، ولا يطلع عليها إلا الأشخاص المعنيون.
٦. يُبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ (الهاتف، البريد الإلكتروني، الجوال، التواصل الشخصي، الموقع الإلكتروني، وغيرها).
٧. يحق للمدير التنفيذي إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات إذا وُجد أن التظلم كيدي.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية عبر موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمية من ٨ صباحاً إلى ٣ عصراً من الأحد إلى الخميس، وتكون الشكوى في ظرف مغلق .

بوابة التواصل مع الجمعية عبر الموقع الإلكتروني الرسمي

الرئيسية

عن الجمعية

التبرع المشاريع

بيانات الحوكمة

التبرع للحالات

الخدمات الإلكترونية

اتصل بنا

المركز الإعلامي

المبادرات

المدير التنفيذي

القوائم المالية و الموازنات التقديرية

الجمعية العمومية

جمعية البر
الخيرية بالقنفذة
تحت إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٢٢

الرئيسية « اتصل بنا

تواصل معنا

0177320165

966501500150

bir-q@mail.net.sa

المملكة العربية السعودية - القنفذة - حي
الخالدية

الخريطة

راسلنا

غرض المراجعة

عام

الإسم بالكامل

رقم الجوال

05XXXXXXXX

عنوان الرسالة

تفاصيل الرسالة

يرجاء إكمال التحقق التالي بالأسفل للإستمرار

أنا لست برنامج روبوت

reCAPTCHA
الضرورة - الفرد

إرسال

العنصر الخامس: إجراءات التسجيل والاستحقاق

شروط تسجيل المستفيدين للحصول على خدمات الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. يجب أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو أم مواطن سعودي.
٢. يجب أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية التالي :
(الإسكان، البرج، البلد، الجميح، الخالدية، الدعدي، الرجبان، الشاطئ، الشرقية، الصالحي الجديد، الصالحي الجديد الشماسية، الصالحي القديم، الصرح، الصفاصيف، العشم، العماير الجديد، العماير القديم، العمودية، الفرشة، خبت المغاربة، دار بن جده، رحمان، صنق، عاجة، عمرات، وادي هارون).
٣. في حالة الأفراد، يجب ألا يقل عمر المتقدم عن ٥٠ عاماً للذكور و ٣٥ عاماً للإناث وأن يكون مستقلاً بسكن خاص.
٤. يتم حذف التابعين الذكور والإناث الذين تجاوزوا عمره الـ ٢٥ عاماً.
٥. يجب زيارة و دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي بالجمعية عند التسجيل.
٦. يجب ألا يتجاوز مجموع دخل الأسرة عن ٨٥٠٠ ريال كحدٍ أعلى.
٨. تُطبق المعايير الخاصة بمعادلة الدخل على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية. ويتم تصنيف الأسرة وفق المعايير المحددة.
٩. لا يحق للمستفيد التقديم على أكثر من خدمتين من خدمات الجمعية خلال نفس السنة إلا في الحالات الطارئة أو ما تراه اللجنة التنفيذية .

الفئة	المعايير
فئة أ	الأسر الأكثر حاجة، والتي تفتقر تماماً لمصادر الدخل أو التي يكون صافي دخل الفرد فيها أقل من ٤٠٠ ريال شهرياً
فئة ب	الأسر التي يتراوح صافي الدخل الشهري للفرد فيها بين ٤٠١ و ٦٠٠ ريال
فئة ج	الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من ٦٠١ إلى ٨٠٠ ريال.
فئة د	الأسر التي يتراوح صافي الدخل الشهري للفرد بين ٨٠١ و ١٠٠٠ ريال.

ملاحظات مهمة:

١. إذا كان رب الأسرة من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وغير قادر على العمل بسبب إعاقة أو مرض، وثبت ذلك بتقرير طبي حديث، فإنه يُصنف من ضمن فئة المرضى والمعاقين إذا كانت نسبة الإعاقة ٧٥٪ فأعلى وذلك بعد قرار لجنة البحث الاجتماعي.
٢. الحالات الطارئة تخضع لدراسة لجنة البحث أو اللجنة التنفيذية، مثل حالات السجناء، الحرائق، الكوارث، وغيرها.

إجراءات تسجيل المستفيدين للحصول على خدمات الجمعية:
يمكن للمستفيدين الذين تنطبق عليهم شروط التسجيل، العمل وفق الإجراءات التالية:

❖ المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

(المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

١. صورة من السجل المدني للعائلة مع الأصل للمطابقة.
٢. صورة من الهوية الوطنية مع الأصل للمطابقة.
٣. إقرار إثبات السكن موقع من شاهدين وشيخ القبيلة أو عمدة الحي أو معرف القبيلة.
٤. صورة من عقد الإيجار (إذا كان مستأجرًا) أو فاتورة الكهرباء الخاصة به في حالة لا يوجد لديه عقد لإيجار السكن .
٥. صورة شهادة بمصادر دخل الأسرة (مثل التقاعد، التأمينات، الضمان الاجتماعي، وغيرها) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.
٦. إقرار إثبات الدخل (للفئة معدومي الدخل من التقاعد والتأمينات والضمان الاجتماعي وغيرها) موقع من شاهدين وشيخ القبيلة أو معرف القبيلة أو عمدة الحي.
٧. رقم الحساب البنكي (الأيان) المعتمد من البنك.
٨. صورة من شهادات تعريف الأبناء والبنات الدراسية .

❖ المستندات الخاصة بالأرملة (بالإضافة إلى المستندات الأولية):

١. صورة من شهادة وفاة الزوج.
٢. صورة من صك الإعالة مع الأصل للمطابقة.
٣. إثبات عدم الزواج (تقرير من الأحوال المدنية).

❖ المستندات الخاصة بالمطلقة (بالإضافة إلى المستندات الأولية):

١. صورة من صك الطلاق مع الأصل للمطابقة.
٢. صورة من صك الإعالة أو الحضانة.
٣. إثبات عدم الزواج أو العمل.
٤. إثبات استقلالية السكن.

ضوابط استحقاق المستفيدين للخدمات والمساعدات:

١ - ❖ صرف الإعانة النقدية :

- (الأيتام، الارامل ، المطلقات، أسر السجناء، المرضى والمعاقين، الأسر، الأفراد):
 - يتم تحديد استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
 - لا يتجاوز مبلغ الإعانة ٣٠٠٠ ريال في سنة أو ما تحدده اللجنة التنفيذية
 - يتم رفع تقرير عن الحالة مُسبب والجهود المبذولة لتحسين وضع الأسرة عند وجود الدعم .
 - للمطلقات، يجب تقديم إثبات للإعالة أو الحضانة للأبناء.
- تُعطى الأولوية وفق الضوابط التالية:

- فئة المستفيد .
- عدد أفراد الأسرة.
- توفر ميزانية للمشروع.
- تقديرات اللجنة التنفيذية

٢ - ❖ صرف الأجهزة الكهربائية:

- يُحدد استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
 - عند صرف أجهزة للمستفيد لا يحق له المطالبة بأي جهاز إضافي إلا بعد مضي ثلاث سنوات ويستثنى من ذلك الحالات الطارئة والكوارث بعد دراسة لجنة البحث وموافقة اللجنة التنفيذية
- تُعطى الأولوية وفق الضوابط التالية:

- فئة المستفيد .
- عدد أفراد الأسرة.
- تكرار الصرف (الأولوية لمن لم يسبق له الدعم).
- توفر ميزانية للمشروع.
- تقديرات اللجنة التنفيذية

٣ - ❖ صرف السلة الغذائية:

- تُحدد الأولوية وفق الضوابط التالية:
- فئة المستفيد.
- عدد أفراد الأسرة.
- تقديرات اللجنة التنفيذية
- توفر ميزانية للمشروع.

٤ - ❖ ضوابط صرف الأثاث:

- يتم تحديد استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- تُحدد الأولوية وفق الضوابط التالية:
- فئة المستفيد.
- عدد أفراد الأسرة.
- تكرار الصرف (الأولوية لمن لم يسبق له الدعم).
- تقديرات اللجنة التنفيذية
- توفر ميزانية للمشروع.

٥ - ❖ ضوابط تقديم سداد فاتورة الكهرباء

- يجب أن يكون المستفيد من الفئات المعتمدة في الجمعية.
- لا يُقبل سداد فواتير متأخرة لأكثر من ثلاثة أشهر.
- يُسمح بالسداد مرة واحدة في السنة.
- يجب ألا يتجاوز المبلغ المقدم ١٥٠٠ ريالاً.
- تُعتبر تقديرات لجنة البحث واللجنة التنفيذية ضرورية.
- يجب توفر ميزانية للمشروع.

٦ - ضوابط المساعدات الطارئة:

- يجب أن يكون من مستفيدي الجمعية.
- يجب الحصول على قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.
- تُعتبر تقديرات لجنة البحث واللجنة التنفيذية ضرورية.

٧ - ضوابط دعم المقبلين على الزواج:

- يجب أن يكون المستفيد في نطاق خدمات الجمعية.
- يجب أن يكون الزواج هو الزواج الأول.
- إذا كان المستفيد موظفاً، يجب ألا يتجاوز راتبه الشهري ٥٠٠٠ ريال ، أو ما تراه اللجنة التنفيذية.
- يجب الحصول على دورة تدريبية للمقبلين على الزواج.
- يجب توفر ميزانية للمشروع.
- أن لا يزيد مبلغ الصداق عن خمسين ألف ريال.
- يتم تسجيل المتقدم بملف مؤقت لمدة أقصاها سنة تمديد بعد موافقة اللجنة التنفيذية وبعد رفع الحالة من لجنة البحث.
- يشترط اثبات السكن وفق نطاق الجمعية عقد اجار خاص به أو اثبات سكن والده (صورة عقد الايجار) أو فاتورة الكهرباء .
- تُعتبر تقديرات اللجنة التنفيذية ضرورية.

٨ - ضوابط دعم المرضى والمعاقين:

- يجب أن يكون المستفيد من الفئات المعتمدة في الجمعية.
- وجود تقرير محدث لا يقل عن سنة يثبت مرضه المزمن أو إعاقته بما نسبته ٧٥٪ أو وجود إعاقة في أحد أفراد أسرته.
- تقدم الخدمة له مرة واحدة في السنة أو ما توصي به لجنة البحث بعد موافقة اللجنة التنفيذية.
- تُعتبر تقديرات لجنة المساعدات ضرورية.
- يجب توفر ميزانية للمشروع

٩- ضوابط دعم حج الفريضة:

- يجب أن يكون المستفيد من الفئات المعتمدة في الجمعية.
- يجب أن يكون من المستفيدين من خدمات الجمعية.
- يجب أن يكون الحج هو الأول له مع إرفاق ما يثبت
- يجب توفر ميزانية للمشروع.
- رفع الحالة من لجنة البحث.
- موافقة اللجنة التنفيذية .

١٠- ضوابط دعم سداد إيجارات:

- يجب أن يكون المستفيد من الفئات المعتمدة في الجمعية.
- يُسمح بالسداد مرة واحدة في السنة.
- وجود عقد إيجار إلكتروني موثق.
- يجب ألا تزيد قيمة عقد الإيجار عن ١٨,٠٠٠ ريال سنوياً.
- دعم سداد الإيجار للمستفيد بما لا يزيد عن ٦ أشهر إلا في الحالات الخاصة بعد تقرير لجنة البحث وموافقة اللجنة التنفيذية.
- يتم إدخال مبلغ الإيجار الشهري بما لا يزيد عن ١٥٠٠ ريال في نظام رافد.
- يجب توفر ميزانية للمشروع.
- تُعتبر تقديرات اللجنة التنفيذية ضرورية.

١١- ضوابط دعم الاعانات الدراسية:

- الطلاب في جميع المراحل الدراسية العامة أو الجامعية أو العليا من المستفيدين أو التابعين أو ما توافق عليه اللجنة التنفيذية
- السداد مرة واحدة أو ما تراه اللجنة التنفيذية بعد الرفع من لجنة البحث
- يجب توفر ميزانية للمشروع .
- موافقة اللجنة التنفيذية

١٢- ❖ ضوابط عامة:

- استلام الطلب لأي خدمة لا يعني قبوله.
- لا يُستقبل الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات المطلوبة.
- لا يعد الملف سارياً إلا بعد استكمال زيارة المستفيد.
- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حال عدم قبول الطلب.
- تقبل المشاهد الدراسية حسب نطاق الجمعية ويضاف إليها مدارس (القاع، أحد بني زيد).

١٣- ❖ حالات الاستبعاد من الجمعية :

١. من لا تنطبق شروط التسجيل في الجمعية بعد تحديث البيانات السنوي.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي يثبت تلاعبها في الأوراق أو تزور أو تقدم معلومات غير صحيحة.
٥. اكتشاف دخل إضافي غير موثق من قبل المتقدم.
٦. عدم تطابق سكن المتقدم مع ما تم ذكره في الاستمارة.
٧. تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر بعد تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. قرار لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة لاعتبارات الاكتفاء الذاتي.
٩. عدم قبول أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (الأولاد، الإخوة، أو الوالدين).
١٠. زيادة دخل المتقدم عن الحد المانع ٨٥٠٠ ريال.
١١. امتلاك الأسرة منزلين في نطاقين مختلفين، مع إمكانية اختيار أحدهما للتسجيل.
١٢. الاعتداء على موظفي الجمعية أو ممتلكاتها بالكلام أو الفعل، مما يؤدي إلى إيقاف ملف المستفيد وإحالة له للجهات المختصة.
١٣. رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع، مما يؤدي إلى استبعاد الملف مباشرة
- ١٤ - في حالة وفاة المستفيد

نطاق تطبيق سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات:

- ❖ **نطاق التطبيق :** تطبق هذه اللائحة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية .
- ❖ **مسؤولية التطبيق :** جميع الموظفين ذوي العلاقة بتقديم خدمات المستفيدين.
- ❖ **النطاق الجغرافي:** نطاق عمل الجمعية (انظر صفحة ١٣)
- ❖ **نشر السياسة:** يتم نشر السياسة على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد :

- تهدف هذه الآلية إلى ضمان تحقيق العدل والنزاهة وعدم التمييز بين المستفيدين، حيث يتم التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة المقدمة من الجمعية، وفق الآلية التالية:
- استكمال كافة البيانات المطلوبة وإرفاق الوثائق المطلوبة.
 - التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة خدمات المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه.
 - يتم تحويل المعاملة لإدارة التمكين والدعم التنموي البحث الاجتماعي لدراسة حالة المستفيد وتحديد مدى استحقاق المستفيد للدعم.
 - موافقة لجنة البحث الاجتماعي للطلب وتحويله للموظف المختص.

العنصر السادس: تنفيذ الخدمة ومتابعتها :

❖ : آلية تتبع وصول الخدمات والمساعدات للمستفيدين:

تُعتبر مرحلة متابعة وصول الخدمة من الخطوات الأساسية التي تضمن تحقيق الأثر الإيجابي المرجو من الدعم والخدمة المقدمة.

ويتم تنفيذ آلية تتبع وصول الخدمات والمساعدات على النحو التالي:

- تحديد هوية المستفيد النهائي واحتياجاته وموقعه ومعلومات الاتصال به .
- تسجيل المستفيد النهائي في قاعدة بيانات الجمعية وإرسال رسالة تأكيد له بتفاصيل التبرع وموعد تسليمه.
- تعيين موظف مسؤول عن متابعة عملية التوصيل والتسليم والتقييم.
- التواصل مع المستفيد لاستلام الخدمة أو المساعدة واختيار الطريقة المناسبة للتسليم سواء بالحضور إلى الجمعية أو التوصيل إلى المنزل أو إعطاءه نموذج للاستلام من شركاء الجمعية.
- التنسيق مع الجهات الشريكة المحلية لضمان سرعة وأمان عملية النقل والتخزين والتوزيع.
- إرسال رسالة للمستفيد النهائي بموعد وصول التبرع وطريقة استلامه.
- التحقق من استلام المستفيد النهائي للتبرع من خلال طلب إرسال صورة، أو فيديو، أو شهادة توقيع ، أو رسالة شكر أو نموذج استلام.
- إجراء مقابلات أو استبيانات أو زيارات ميدانية لتقييم مدى رضا المستفيد النهائي عن التبرع ومدى تأثيره على حالته وظروفه.
- إعداد تقارير دورية عن نتائج عملية التحقق وإرسالها للجهات المانحة والشركاء والجمهور.

نموذج سجل تسليم الخدمات والمساعدات

م	اسم المستفيد	الاحتياج (الخدمة/ المساعدة)	تاريخ التسليم	الهوية الوطنية

تحديث الأنظمة واللوائح والسياسات ذات العلاقة بالمستفيدين:

- ❖ تقوم الجمعية بإبلاغ المستهدفين من الأنظمة واللوائح والسياسات عند القيام بنشرها أو تحديثها، من خلال الوسائل المتاحة، مثل:
- الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- حسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
- مواقع وإدارة خدمة المستفيدين بالجمعية.
- الرسائل النصية عبر الواتس آب لمجموعات المستفيدين المسجلين بالجمعية.

كما تعمل الجمعية على توثيق تقارير التواصل مع المستهدفين لإبلاغهم عند نشر، أو تحديث الأنظمة، أو اللوائح، أو السياسات (وفقا لمعيار الشفافية والإفصاح).

حقوق المستفيدين:

❖ الحصول على الرعاية:

كمستفيد، لك الحق في:

- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته، والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة مع باحث اجتماعي آخر في الجمعية إذا لم يرغب في متابعة الخدمة مع الباحث الحالي.

❖ العدل وعدم التمييز:

كمستفيد، لك الحق في:

- الحصول على الخدمات والرعاية مثل سائر المستفيدين من خدمات الجمعية، دون تمييز.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية في حال تم رفض الخدمة من الجمعية.
- طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية والخدمات المقدمة لك، وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

❖ السرية والخصوصية:

كمستفيد، لك الحق في:

- أن يتم التعامل مع الملف (الورقي أو الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة.
- أن تُجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية كاملة.

❖ الاحترام والكرامة:

كمستفيد، لك الحق في:

- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية والخدمات المقدمة لك، وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

❖ التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد، لك الحق في:

- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية الذين يقدمون الخدمة لك.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي أو الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك، ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

❖ يتوجب عليك كمستفيد ما يلي

- ١ - تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة أو الرعاية.
- ٢ - الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلبية احتياجاتك وتعريفك بخدمات الجمعية.
- ٣ - المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبولك فيها، والالتزام بحضورها أو الاعتذار مسبقاً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤ - إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال فور حدوث ذلك.
- ٥ - الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً عند الإعلان عن موعد التحديث.
- ٦ - الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٧ - المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني والأجهزة الكهربائية وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- ٨ - الالتزام بالزي المحتشم عند التقدم للجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.

- ٩ - احترام موظفي وموظفات الجمعية.
- ١٠ - عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية تُقدم عبر الجمعية إلا بعد الرجوع إليها وتوضيح الأسباب، وذلك لمعالجتها.
- ١١ - عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية، إلا بعد الحصول على موافقة الجمعية.
- ١٢ - في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية، يجب أن يكون ذلك خطياً، حيث يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين، لأن أهداف الجمعية تنموية، تهدف لدعم المستفيد في
- ١٣ - الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي.
- ١٤ - إذا لم تكن راضياً عن خدمات الجمعية أو برامجها أو مقدمي الخدمة، يجب عليك إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل هاتفياً أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحاتكم أو الشكاوى، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٥ - يمكنك الاستفسار من مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية في الجمعية إذا كان لديك أي استفسار أو عدم فهم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات، أو في حال وجود أسئلة حول الجمعية.



وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم