

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بوزارة الموارد البشرية

والتنمية الاجتماعية برقم 2040



دليل رعاية المستفيد

جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جدول المحتويات

4	تمهيد	1
5	الهدف من الدليل	2
6	أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات	3
7	مصطلحات الدليل	4
8	المستهدفون المسجلين بالجمعية	5
9	الفئات المستفيدة من الجمعية	6
10	استحقاق المستفيد لخدمات الجمعية	7
12	الخدمات التي تقدمها الجمعية	8
16	شروط وضوابط تسجيل المستخدمين بالجمعية	9
18	إلغاء ملفات المستخدمين	10
19	الممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم	11
21	حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى	12
23	واجبات المستفيد	13
24	المراجع	14

تمهيد

تعتمد جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع جميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه - بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف - وركز على سياسة العلاقات مع المستفيدين - وتضع لها أولوية من خلال بناء آلية لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

وتشكل أنظمة العمل واللوائح وسياسات الجمعية المصدر الأساسي في تحديد هذه الحقوق والواجبات مع حرص الجمعية على سير العمل بمهنية ، وبما يحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم ..

عليه نضع بين أيديكم

هذه الوثيقة والتي تمثل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام - ويتم تطبيقها على كافة المستفيدين في مختلف الخدمات بالجمعية والمراكز التابعة لها .

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بوزارة الموارد البشرية

والتنمية الاجتماعية برقم 2040



الهدف من الدليل

- تنظيم العلاقة بين المستخدمين والجمعية .
- تقديم خدمة متميزة للمستخدمين بإتقان وسرعة
- وجود عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم .
- ضمان تقديم مختلف خدمات الجمعية على الوجه الأمثل ووصولها في الوقت المناسب .
- تطوير وتطبيق ونشر دليل موحد لرعاية المستخدمين .
- تزويد العاملين في الجمعية بالإرشادات ومحددات منح الخدمات .
- تصنيف الخدمات المقدمة وشروطها والفئة المستهدفة بالخدمة .
- التعرف على حقوق وواجبات الجمعية تجاه المستخدمين .

أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات

- تقديم خدمة متميزة للمستخدمين من الجمعية بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم .
- تعريف المستخدم بكافة الحقوق والأنظمة المعمول بها في الجمعية .
- اطلاع المستخدم على كافة الإجراءات المتخذة تجاه المستخدم .
- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستخدم .
- توثيق جميع الحالات التي تتلقى خدمات في الجمعية بكافه أقسامها ومراكزها .
- متابعة استفادة الحالات من مختلف الخدمات في الجمعية .
- تقدير حاجة المستخدم وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستخدم.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة وتطبيق خطط التحسين المستمر .
- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

مصطلحات الدليل

المصطلح	التعريف
الجمعية	جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام .
الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .
نطاق التطبيق	تطبق هذه اللائحة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية .
أمين الجمعية العام	أمين عام الجمعية .
الأيتام	أبناء الجمعية من سن الولادة وحتى سن (18) للذكور والإناث.
المستفيد /الراشد	أبناء الجمعية من سن (18) وحتى سن (24) للذكور والإناث
قنوات التواصل	التواصل بين المستفيد والجمعية وآلياته وضوابطه .
شكاوي المستفيدين	الشكاوي والمقترحات التي يتقدم بها المستفيد للجمعية
نظام العمل	هو نظام العمل والعمال الساري المفعول في المملكة العربية السعودية .
اللائحة	اللائحة التنظيمية الأساسية لعمل الجمعية الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المستفيدون	شريحة المستفيدين من مختلف خدمات الجمعية وأسرههم
التسجيل	الخطوات التي يقوم بها المستفيد من أجل الحصول على الخدمة .
التسجيل الإلكتروني	الخطوات التي يقوم بها المستفيد من أجل الحصول على الخدمة الكترونياً عن طريق التسجيل من قبل المستفيد في الموقع الإلكتروني الرئيسي للجمعية أو عن طريق التسجيل من قبل موظف الجمعية في النظام الإداري رافد .
الانسحاب	هو الإجراء يتقدم به المستفيد موضحاً رغبته بالانسحاب من الخدمة
طي القيد	هو إجراء تتخذه الجمعية والمراكز التابعة لإلغاء تسجيل المستفيد بالجمعية .

المستهدفون بالخدمات
جميع المسجلين بالجمعية

الفئات المستفيدة من الجمعية :

03

الأم الأرملة

وهي التي توفي زوجها
ولم تتزوج ولديها أيتام قصر.

02

المستفيد

من تجاوز 18 سنة.

01

اليتم

من سن الولادة
حتى سن 18 سنة .

الإستحقاق

تستفيد من خدمات
الجمعية.

يستفيد من جميع

خدمات الجمعية

حتى سن 24 سنة للذكور والإناث .

يستفيد من جميع

خدمات الجمعية .

تستفيد الفئات السابقة من الخدمات التالية :

1. الرعاية المادية والتنموية وتشمل (الرعاية التعليمية والتربوية والصحية ، والاجتماعية ، والنفسية)
2. برامج التأهيل و التدريب ، والبرامج الثقافية والترفيهية .
3. إشراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة .
4. التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام .

استحقاق المستفيد لخدمات الجمعية :

فئات الأيتام

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين ، تعتمد الجمعية إلى تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيتهما للسكن ، وذلك وفق تقرير البحث المكتبي والميداني .

الفئة	الوصف
1	الأيتام الذين يعيشون داخل الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري أقل من (5000) ريال وعدد الأيتام في الأسرة يزيد عن (2) .
2	الأيتام الذين يعيشون داخل الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري أكثر من (5000) و أقل (7000) ريال وعدد الأيتام يزيد عن (4) .

تقدم الخدمة للمستفيدين وفق الأولوية وينظر إلى :

1. الدخل الشهري .
2. ملكية السكن ونوعه .
3. عدد الأيتام في الأسرة .

ملاحظة هامة

علما أن هذه الشروط خاصة بالمستفيدين الذين تقدم لهم الخدمات الرعوية فقط بينما تستهدف الجمعية بالخدمات التنموية جميع المستفيدين المسجلين بالجمعية .

متابعة الأيتام

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع اليتيم ومتابعة الحالات من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية ،، والصحية فإنه يلزم بحث مكثبي دوري لا يقل عن مرتين ،، - وزيارة أسر الأيتام المسجلة في خدمات الدعم المادي والعيني بالجمعية بما لا يقل عن زيارة في العام الواحد .

ويتم تدوين الملاحظات أو التعليقات الخاصة بالأيتام وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي تم إلحاق اليتيم بها .

تغيير الفئة

بناء على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة اليتيم ،، وتعديل فئة اليتيم من فئته الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعه الجديد ،، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة . ورسمية ،، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف اليتيم يدوياً أو إلكترونياً .

الخدمات التي تقدمها الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها على مدار العام وفق خطتها التشغيلية

المجال التعليمي

- توفير الاحتياجات والمستلزمات المدرسية الأساسية من خلال مشروع " قرطاسية " .
- توفير الأجهزة الالكترونية من لاب توب و الأيباد وكل مستلزمات المرحلة الجامعية من خلال مشروع " تيسير "
- تقديم دروس تقوية في بعض المواد الدراسية من خلال مشروع " حسن "
- تقديم دورات في اختبارات قياس الوطني لطلاب وطالبات المرحلتين المتوسطة والثانوية من أبناء الجمعية من خلال مشروع " متميز " .
- تعليم الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال الشركاء المختصين ..
- السعي لإيجاد مقعد جامعي عن طريق الشركاء أو دفع رسوم دراسية لاستكمال الدراسة في المرحلة الجامعية .

المجال المهاري

- تقديم الدورات في مجال التأهيل لسوق العمل ..
- تقديم الدورات في مهارات المستقبل .
- تقديم دورات في مجال التطوير والتنمية الذاتية .

المجال الاجتماعي

- مشاركة الأبناء الأيتام مناسباتهم السعيدة من زواج ، وتخرج وشفاء ... إلخ
- تقديم الهدايا المادية والعينية للمستفيدين .
- مشاركة الأبناء في المناسبات العامة .

المجال الصحي

- التوعية والتثقيف الوقائي والعلاجي لليتيم وأسرتهم .
- تتحمل الجمعية خدمة تكاليف العلاج للمرضى من أبناء الجمعية . وفق الدعم الموجود والضوابط التي يراها المجلس .
- تقديم خدمة الفحص الدوري للمرضى من أبناء الجمعية .
- تقديم الأجهزة الطبية لمن يحتاجها من المرضى .
- تقديم المساعدات الصحية الطارئة .
- تقديم الاستشارات الصحية المناسبة من خلال الطبيب المختص .
- تقديم خدمة الرعاية المنزلية .

ملاحظة هامة

- تقدم الرعاية الصحية وفق الدعم الموجود و الضوابط التي يراها المجلس .

متطلبات الدعم المادي :

- صورة من بطاقة العائلة أو الهوية الوطنية مع الأصل للمطابقة .
- صورة صك الإعالة أو الولاية أو الوكالة مع الأصل للمطابقة .
- صورة لعقد الإيجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة (يستلزم أن يكون العقد مسجل في منصة إيجار) .
- صورة سند القبض لتسديد آخر إيجار مع الأصل للمطابقة (في حال كان المنزل مستأجر) .
- صورة آخر فاتورة كهرباء مع الأصل للمطابقة .
- أصل بمصادر دخل الأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ..) بتواريخ لا تتجاوز سنة .
- إثبات الحساب البنكي للأم .

المجال الرياضي

- تقديم أنشطة وبرامج رياضية للأبناء من الجنسين .
- دفع اشتراك شهري في نوادي رياضية للأيتام من أبناء الجمعية .
- دعم المهووبين في المجالات الرياضية المختلفة .

مجال رعاية الطفولة

- الرفع من مستوى الرعاية الموجهة للطفولة من خلال التعامل مع كل المؤثرات في نموه .
- توعية أسر الأبناء بأهمية مرحلة الطفولة وخصائصها .

مجال التوعية والتثقيف والاستشارة

- تقديم خدمة الارشاد الفردي والجماعي لأسرة اليتيم .
- التوعية بالحقوق والواجبات .
- تقديم الاستشارة من قبل المختص .
- لقاءات تطويرية في مجال تربية وتنشئة اليتيم .

متطلبات عامة :

- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، دفتر العائلة، هوية مقيم)
- صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة .
- أن يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية ويستثنى غير ذلك بقرار يصدر من مجلس الإدارة بعد دراسة الحالة .
- أن يكون السكن الحالي لليتيم ضمن نطاق عمل الجمعية (محافظة خليص) ويرفق إثبات مقر السكن (الباحث الاجتماعي أو فاتورة الكهرباء) ، صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري. صورة من آخر فاتورة كهرباء .
- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة دراسية حديثة.
- صورة من رقم الحساب البنكي والأيان ، ويكون باسم صاحب الطلب.
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لأخر ثلاثة أشهر.
- إفادة الدخل الشهري للأب والأم والأبناء العاملين .
- أن يكون سن المستفيد أقل من سن (24) سنة من الجنسين .
- أصل بطاقة العائلة (محدثة بعد وفاة الأب) كما يراعى المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.
- أصل شهادة وفاة الأب .
- طباعة صفحة الأم من نظام أبشر (الصفحة الرئيسية) .
- صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن .

آلية التسجيل :

يمكن للمستفيد الانضمام لخدمات الجمعية عن طريق الحضور لمقر الجمعية ، وتعبئة نموذج التسجيل بالجمعية ورقيا ، وبقيد من قبل الموظف في النظام الإداري (رافد).

يمكن للمستفيد التسجيل الالكتروني عن طريق موقع الجمعية على الويب عبر الرابط

<https://www.abnawuna.org.sa>

إلغاء ملفات المستفيدين :

أولاً: يلغى ملف المستفيد كلياً في حالة :

1. إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط وضوابط التسجيل في الجمعية .
2. انتقال مقر السكن خارج النطاق الجغرافي للجمعية .

ثانياً : يتم تعليق الملف مؤقتاً في حالة عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً .

ثالثاً : لمجلس إدارة الجمعية النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف .

الانسحاب من خدمات الجمعية

تتيح الجمعية.خاصية.الانسحاب.من.الخدمات.إما.بشكل.دائم.أو.مؤقت.تبعاً.لظروف.المستفيد.وفي.حالة.رغبة.ولي.الأمر.بالانسحاب.من.الخدمات.التي.تقدمها.الجمعية.يقوم.بتعبئة.طلب.الانسحاب.موضحاً.فيه.الأسباب.

طي قيد المستفيدين من خدمات الجمعية .

يتم طي قيد الحالة في الحالات التالية :

1. الاستغناء عن خدمات الجمعية .
 2. تجاوز السن النظامي في الجمعية .
 3. انسحاب ولي الأمر من خدمات الجمعية .
- ويتم تعبئة نموذج خاص بطي القيد وتدرس الحالة من قبل إدارة المستفيدين وتتم التوصية بذلك .

الممارسات فى تقديم الخدمة للمستفيد عن طريق ما يلى :

- تصحيح المفهوم السائد لدى المستفيد عن خدمات الجمعيات القاصر على الدعم المادي والمعونة الشهرية .
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- نشر ثقافة جودة الخدمة التي تقدمها الجمعية للمستفيد الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد .
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك ثم التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .

مصادر تقديم الخدمة أو الدعم للمستفيد :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- الباحث الاجتماعي .
- الاتصالات الهاتفية.
- زيارة الجمعية .
- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- لائحة البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد .

آلية تقديم الخدمة للمستفيد :

1. استقبال -المستفيد -بلباقة واحترام -والإجابة -على -جميع -الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
2. التأكد -من -تقديم -المراجع -كافة -المعلومات -المطلوبة -وعلى -الموظف -مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
3. التأكد -من -صحة -البيانات -المقدمة -من -طالب -الدعم -والتوقيع -عليها .، -ويتحمل مسؤولية صحة المعلومات .
4. رفع الطلبات إلى لجنة البحث ، ودراسة الطلبات والرد بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تقل عن شهر مع ضرورة توضيح هذا للمستفيد .
5. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
6. تقديم الخدمة .اللازمة في ضوء سياسة خصوصية البيانات .المعتمدة من مجلس الإدارة .

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي خدمة من خدمات الجمعية .
- تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم
- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة .
- مراعاة الخصوصية والسرية ، و حماية البيانات والمعلومات .

حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقبا لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها. على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة.

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملة على الآتي:

- 1- المعلومات الشخصية (الاسم/ رقم السجل/ ورقم ملف الأسرة/ وسائل الاتصال الهاتفي / البريد الإلكتروني/ وصلة القرابة).
- 2- تحديد موضوع التظلم والشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- 3- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- 4- تحديد الضرر.
- 5- ذكر أسباب التظلم.
- 6- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع قبل التقدم بطلب التظلم.
- 7- إيضاح أو إضافة أي معلومة يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى والتظلم.
- 8- إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى

- يُقدم التظلم أو الشكوى إلى إدارة الجمعية .. وتحدد إدارة الجمعية الجهة التي تتولى الرد والبت في موضوع التظلم .
- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة -البيانات - (الاسم / رقم السجل / ورقم ملف الأسرة / وسائل الاتصال -الهاتفي - / البريد الإلكتروني / وصلة القرابة) .
- يعطي المستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مده لا تتجاوز (15) يوما من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة و يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ -الهاتف / البريد الإلكتروني - / الجوال / التواصل -الشخصي - / الموقع الإلكتروني / أخرى) .

التواصل مع المستفيد أو من ينوب عنه

تولى الجمعية أهمية بالغة في التواصل مع المستفيدين ، بهدف توطيد العلاقة بين الأسرة والمستفيد والجمعية ويستطيع المستفيد التواصل المباشر مع أي طرف يقدم له الخدمة .

واجبات المستفيد

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق للحصول على الخدمة أو الرعاية .
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من مقدمي الخدمة . وتحري المصدقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما .
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في حالة تغيير مقر السكن ، أو وسائل التواصل ، وذلك فور حدوث التغيير .
- الالتزام بتحديث البيانات سنويا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث .
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

المراجع

- دليل خدمات رواق لرعاية الأيتام بمحافظة حائل .
النسخة الثالثة .
- دليل المستفيدين – الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية

رواد رعاية الأيتام

جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام