

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بوزارة الموارد البشرية

والتنمية الاجتماعية برقم 2040



دليل رعاية المستفيد

جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

سَيِّدُ الْكَلْبِ الْخَمْرِ الْبُرْجِي

جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤	تمهيد
٥	الهدف من الدليل
٦	أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين
٧	مصطلحات الدليل
٨	المستهدفون المسجلين بالجمعية
٩	الفئات المستفيدة من الجمعية
١٠	استحقاق المستفيد لخدمات الجمعيات
١٢	الخدمات التي تقدمها الجمعية
١٥	شروط وضوابط تسجيل المستخدمين بالجمعية
١٧	آلية التسجيل
١٨	إلغاء ملفات المستخدمين
١٩	الممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم
٢٠	آلية تقديم الخدمة
٢١	معايير اختيار المستخدمين
٢٣	المسؤوليات
٢٤	حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى
٢٥	واجبات المستخدم
٢٧	المراجع

تعتمد جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع جميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتركز 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 أبنائنا لرعاية الأيتام – ويتم تطبيقها على كافة المستفيدين في مختلف الخدمات بالجمعية والمراكز التابعة لها .

الهدف من الدليل

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

أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

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

مصطلحات الدليل

المصطلح	التعريف
الجمعية	جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام .
الوزارة	الجهة المشرفة فنيا (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)
المركز الوطني	الجهة المشرفة على الجمعية (المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي)
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 (١٨) للذكور والإناث .
المستفيد / الراشد	أبناء الجمعية من سن (١٨) وحتى سن (٢٤) للذكور والإناث
قنوات التواصل	التواصل بين المستفيد، والجمعية، وآليته، وضوابطه .
شكاوى المستفيدين	الشكاوى 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 ١٨ سنة.

01

اليتم

من سن الولادة
حتى سن ١٨ سنة.

الاستحقاق

تستفيد من خدمات
الجمعية.

يستفيد من جميع
خدمات الجمعية
حتى سن ٢٤ سنة للذكور والإناث

يستفيد من جميع
خدمات الجمعية.

تستفيد الفئات السابقة من الخدمات التالية :

١. الرعاية المادية والتنموية وتشمل (الرعاية التعليمية والتربوية والصحية ، والاجتماعية ، والنفسية)
٢. برامج التأهيل والتدريب ، والبرامج الثقافية والترفيهية .
٣. إشراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة .
٤. 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 وملكيته للسكن ، وذلك وفق تقرير البحث المكتبي والميداني .

الفئة	الوصف
١	فئة أ الأيتام الذين يعيشون داخل الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري أقل من (5000) ريال وعدد الأيتام في الأسرة يزيد عن (2) . وتقدم لهم جميع الخدمات الرعوية والتنموية ولهم برامج خاصة ولهم الأولوية في تقديم الخدمات .
٢	فئة ب الأيتام الذين يعيشون داخل الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري أكثر من (5000) و أقل من (7000) ريال وعدد الأيتام يزيد عن (4) . وتقدم لهم جميع الخدمات الرعوية والتنموية ولهم برامج خاصة ولهم الأولوية في تقديم الخدمات بعد الفئة (أ)
٣	فئة ج الأيتام الذين يعيشون داخل الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري أكثر من (7000) و أقل من (9000) ريال وعدد الأيتام يزيد عن (6) . وتقدم لهم جميع الخدمات الرعوية والتنموية ولهم برامج خاصة ولهم الأولوية في تقديم الخدمات بعد الفئة (أ)
٤	فئة د تقدم لهم الخدمات التنموية فقط

تقدم الخدمة للمستفيدين وفق الأولوية وينظر إلى :

١. الدخل الشهري .
٢. ملكية السكن ونوعه .
٣. 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 أدوات وملابس .
- توفير الأجهزة الالكترونية من لاب توب و الأيباد وكل مستلزمات المرحلة الجامعية .
- توفير تكلفة النقل والمواصلات للطلاب وطالبات المدارس .
- توفير المصروف الشهري من خلال مشروع الفسحة المدرسية .
- تقديم دروس تقوية في بعض المواد الدراسية من خلال مشروع " حسن "
- توفر الجمعية فرص إكمال التعليم للمتعثرين دراسيا مع متابعة نتائجهم وتقديم البدائل المناسبة .
- تقديم دورات في اختبارات قياس الوطني لطلاب وطالبات المرحلتين المتوسطة والثانوية من أبناء الجمعية من خلال مشروع " التميز " .
- 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 .

تجتهد الجمعية أن تقدم أي خدمة في مجال التعليم تؤثر في مستقبل الأبناء .

المجال المهاري

- تقديم الدورات في مجال التأهيل لسوق العمل ..
- تقديم الدورات في مهارات المستقبل والتكنولوجيا
- تقديم دورات في مجال التطوير والتنمية الذاتية .
- تقديم الدورات المنتهية بالتوظيف من خلال الشركاء .
- دعم مشاريع الأسر المنتجة .

المجال الاجتماعي

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

المجال الصحي

- التوعية، والتثقيف الوقائي، والعلاجي لليتيم، وأسرته (كفالة صحية)
- 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 والضوابط التي يراها المجلس .

المجال النفسي والبدني

- تقديم الدعم النفسي من خلال المختصين للبعض الحالات التي تستلزم التدخل سواء لليتيم أو للآم .
- تقديم الأنشطة والفعاليات التي تدعم صحة اليتيم نفسيا وبدنيا .
- تقديم البرامج والمحاضرات التوعوية في مجال الصحة النفسية .

المجال الاجتماعي

- مشاركة الأبناء الأيتام مناسباتهم السعيدة من زواج ، وتخرج وشفاء والمناسبات العامة ... الخ
- تقديم الهدايا المادية والعينية للمستفيدين .

المجال الرياضي

- تقديم أنشطة وبرامج رياضية للأبناء من الجنسين .
- دفع اشتراك شهري في نوادي رياضية للأيتام من أبناء الجمعية .
- دعم الموهوبين 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 .

شروط وضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية

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 (٢٥) 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 .

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

آلية التسجيل :

- يمكن للمستفيد الانضمام لخدمات الجمعية عن طريق الحضور لمقر الجمعية ، وتعبئة نموذج التسجيل بالجمعية ورقيا ، ويقيد 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: يلغي ملف المستفيد كلياً في حالة :

١. إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط وضوابط التسجيل في الجمعية .
٢. 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.

بطي قيد المستفيدين من خدمات الجمعية .

يتم بطي قيد الحالة في الحالات التالية :

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

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد عن طريق ما يلي :

- 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 :

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

معايير اختيار المستفيدين

م	اسم المشروع / الخدمة	معايير اختيار المستفيدين
١	الاستقطاع الكفالة العامة	الدخل الأقل
		عدد التابعين الأكثر
		الحي الذي تسكن فيه الأسرة
		حسب المعايير التي يضعها المتبرع أو الجهة المتبرعة
٢	الكفالة الصحية	الدخل الأقل
		المرض من أبناء الجمعية وفق التقارير المعتمدة من الجهة المختصة
		وفق طلبات المستفيدين في المجال الصحي
٣	الكفالة التعليمية	الدخل الأقل
		طلبات الاحتياجات التعليمية
		حسب المراحل الدراسية ونوع التعليم
		طلبات المستفيدين وفق مجال الدعم التعليمي
٤	جائزة التفوق التميز	يحدد عدد المستفيدين من الخدمة وفق الدعم المخصص
		حصر نتائج الطلاب والطالبات المسجلين الجمعية المعتمدة من مكتب التعليم بخليص أو نتائج الاختبارات الصادرة من المركز الوطني للقياس .
		التصفية والفرز وفق نسبة النجاح والاجتياز المطلوبة والتي تحددها الجمعية .
٥	الفسحة المدرسية	تصرف لجميع المراحل الدراسية (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) بنين وبنات
		تصرف لكافة التابعين في الأسرة الواحدة
		مقدار المصروف الشهري ١٠٠ ريال
		تكرار الخدمة حسب الدعم المخصص
٦	زكاة المال	اختيار المستفيدين المستحقين للزكاة وفق الضوابط الشرعية والبدء بذوي الدخل الأقل والأسر التي لديها عدد تابعين أكثر ودون سن ١٨ عام.
		يراعي تقديم الخدمة لجميع المستفيدين المستحقين الذين تنطبق عليهم شروط الزكاة ومن ثم التكرار عندما يتوفر الدعم في هذا المجال.
٧	حج الفريضة	المستفيد الذي لم يسبق له أداء فريضة الحج سواء كان الأم أو الأبناء التابعين
		الدخل الأقل وعدم الاستطاعة ماديا
		أم اليتيم في حالة طلبها الحج عن متوفي من أولادها
		عمر الأم فوق ٤٠ سنة وعمر التابع فوق ٢٠ سنة
		يحصل المستفيد على هذه الخدمة مرة واحدة فقط
٨	اعتمرا	عرض الخدمة على المستفيدين
		عدم تكرار الخدمة إلا باستثناء معتمد من قبل الجمعية

معايير اختيار المستفيدين

م	اسم المشروع / الخدمة	آلية اختيار المستفيدين
٩	تفريغ كربة	تقديم الطلب الورقي أو الإلكتروني
		دراسة حالة المستفيد من قبل لجنة المساعدات واعتمادها
		تقديم الخدمة وفق الضوابط التالية :
		١. سداد الديون مع جهة الدين (فاتورة كهرباء - ايجار منزل - تصليح سيارة - ترميم منزل)
		٢. تحويل المبلغ على حساب المستفيد اذا كان الدعم مخصص له
		٣. عدد الأجهزة الأقصى التي تصرف للمستفيد خلال العام لا يزيد عن ٤ أجهزة (كهربائية والإلكترونية)
١٠	سداد رسوم اختبار القدرات والتحصيل	تقديم طلب ورقي أو الإلكتروني
		استثناء مستفيدي الضمان الاجتماعي
		السداد على موقع قياس
١١	البرامج التنموية التعليم، التدريب، التمكين	دراسة الاحتياجات التنموية للمستفيدين لكل برنامج
		تصنيف المستفيدين المستهدفين في قوائم وفق مؤهلاتهم واعمارهم مراحلهم الدراسية (تدريب الأمهات - تدريب الفتيات - تدريب البنين) وفق احتياجات سوق العمل
		تقديم دروس تقوية للمستفيدين لجميع الفئات إذا كانت الجهود التطوعية
		الاقتصار على فئات ذوي الدخل المنخفض وعدد التابعين الأكثر والنتائج الدراسية إذا كان البرنامج مدعوم
١٢	المسابقات	الفائزون في المسابقة من أبناء الجمعية المسجلين.
١٣	موهبة	حصر المواهب واعداد قائمة الموهوبين
		تقديم الخدمة وفق موهبة المستفيد
		تقديم مكافئة تشجيعية أو على حسب الإداء وأثر
١٤	حسن دروس تقوية	تقديم دروس تقوية للمستفيدين لجميع الفئات من أ - د إذا كانت الجهود تطوعية.
		الاقتصار على الفئات ذوي الدخل المنخفض وعدد التابعين الأكثر والنتائج الدراسية إذا كان البرنامج مدعوم .

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستخدمين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- توعية المستخدمين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي خدمة من خدمات الجمعية .
- تحقيق رضا وتوقعات المستخدمين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم
- تحقيق المساواة بين المستخدمين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة .
- مراعاة الخصوصية والسرية ، وحماية 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 (٣٠) 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:

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

إجراءات التظلم أو الشكوى

- يُقدم التظلم أو الشكوى الى 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 (١٥) يوما من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة ويبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ الهاتفي/ 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 الإجتماعيه

رواد رعاية الأيتام

جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040

