



بـلـيل رعاـية الـمستـفـيد جـمـعـيـة أـبـنـاؤـنـا لـمعـاـية الـأـيـتـام

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤	تمهيد
٥	الهدف من الدليل
٦	أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
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 المستفيدين بالجمعية
١٧	آلية التسجيل
١٨	إلغاء ملفات المستفيدين
١٩	الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد
٢٠	آلية تقديم الخدمة
٢١	معايير اختيار المستفيدين
٢٣	المسؤوليات
٢٤	حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى
٢٥	واجبات المستفيد
٢٧	المراجع

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 ، وتركز على سياسة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال بناء آلية لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديدها 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 .

المدف من الدليل

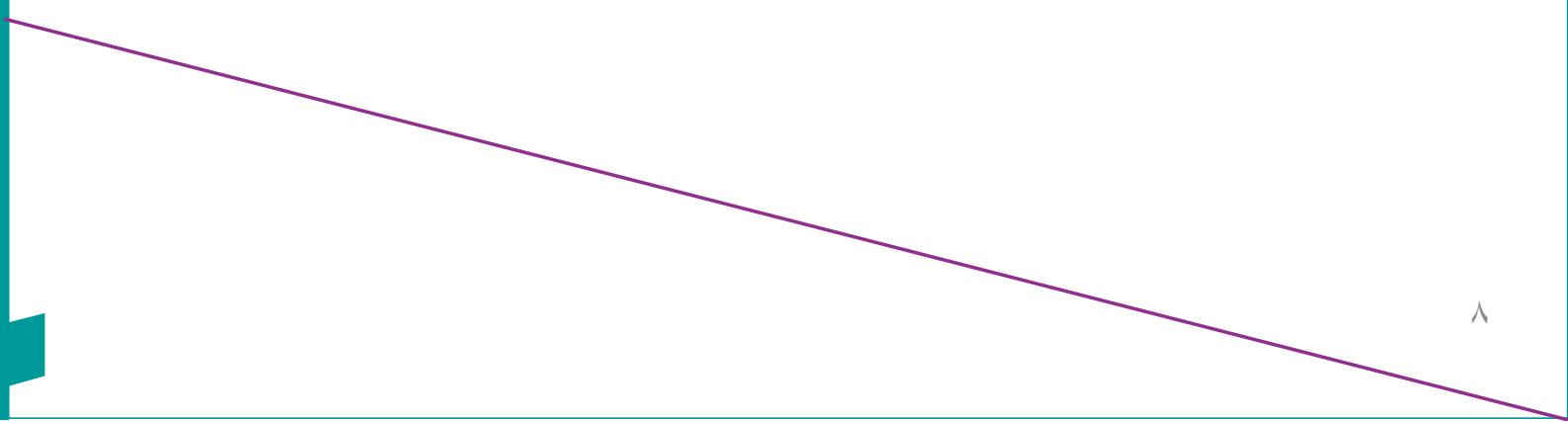
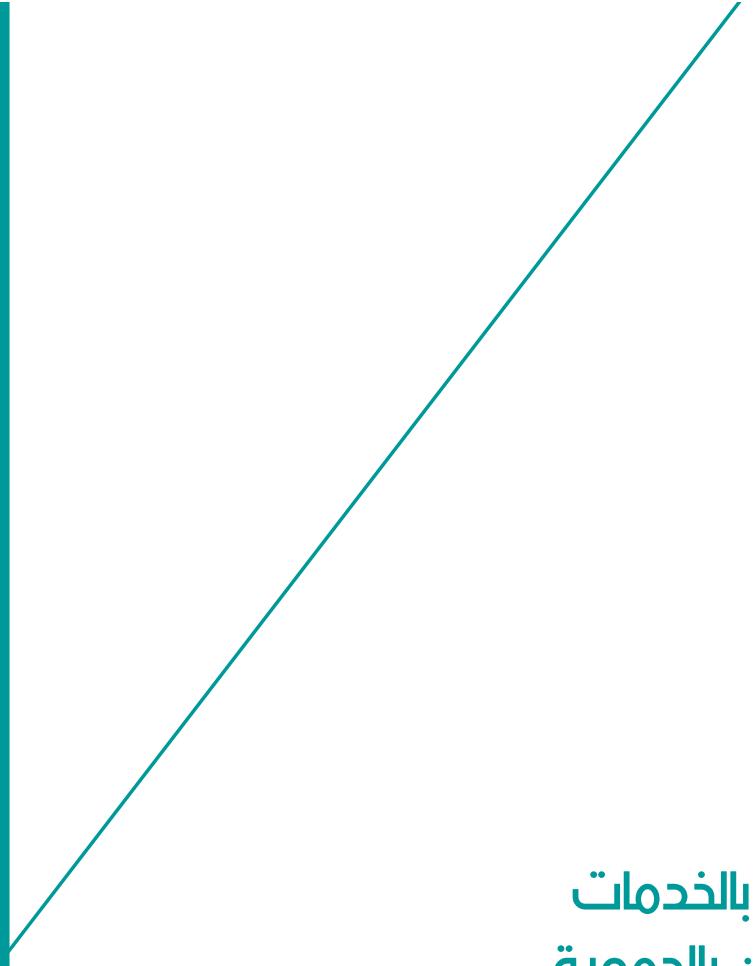
- تنظيم العلاقة بين المستفيدين والجمعية .
- تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة، وجودة عالية ، ومتابعة متطلباتهم ، ومقترناتهم .
- ضمان تقديم مختلف خدمات الجمعية على الوجه الأمثل ووصولها في الوقت المناسب .
- تطوير وتطبيق ونشر دليل موحد لرعاية المستفيدين .
- تزويد العاملين في الجمعية بالإرشادات ومحددات 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 ومقترناتهم.
- 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 ومرافقها.
- 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 إنجاز 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 أبناؤنا لرعاية الأيتام .
الوزارة	الجهة المشرفة فنياً (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)
المركز الوطني	الجهة المشرفة على الجمعية (المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي)
نطاق التطبيق	تطبق هذه اللائحة على كافة المستفیدین من خدمات الجمعية .
أمين الجمعية العام	أمين عام الجمعية .
الأيتام	أبناء الجمعية من سن الولادة وحتى سن (١٨) للذكور والإثاث .
المستفيد / الراشد	أبناء الجمعية من سن (١٨) وحتى سن (٢٤) للذكور والإثاث
قنوات التواصل	التواصل بين المستفيد، والجمعية، وأليته، وضوابطه .
شكاوى المستفیدین	الشكاوى والمقترفات التي يتقدم بها المستفيد للجمعية
نظام العمل	هونظام العمل والعمال الساري المفعول في المملكة العربية السعودية .
اللائحة	اللائحة التنظيمية الأساسية لعمل الجمعية الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المستفيدون	شريحة المستفیدین من مختلف خدمات الجمعية وأسرهم
التسجيل	الخطوات التي يقوم بها المستفيد من أجل الحصول على الخدمة .
التسجيل الإلكتروني	الخطوات التي يقوم بها المستفيد من أجل الحصول على الخدمة الكترونيا عن طريق التسجيل من قبل المستفيد في الموقع الإلكتروني الرئيسي للجمعية أو عن طريق التسجيل من قبل موظف الجمعية في النظام الإداري رايد .
الانسحاب	هو الإجراء يتقدم به المستفيد موضحاً رغبته بالانسحاب من الخدمة
طي القيد	هو إجراء تتخذه الجمعية والمركز التابع 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 تجاوزه ١٨ سنة.

01

البيتيم

من سن الولادة
حتى سن ١٨ سنة .

الاستحقاق

تستفيد من خدمات
الجمعية .

يستفيد من جميع
خدمات الجمعية

حتى سن ٢٤ سنة للذكور والإثاث .

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

للغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة تعتمد الجمعية تصنيف المستفيدين وفق معادلة الدخل في النظام الإداري ([رافد](#)) إلى فئات (أ ، ب ، ج ، د) في ضوء المتغيرات التالية:

- عدد أفراد الأسرة
- إجمالي مصروفات الأسرة
- إجمالي دخل التابعين
- إجمالي دخل المستفيد

و يتم التصنيف آلياً ويدعمها التقارير البحثية المكتبية والميدانية .

تقديم الخدمة للمستفيدين وفق الأولوية وينظر إلى :

١. الدخل الشهري .
٢. ملكية السكن ونوعه .
٣. عدد الأيتام في الأسرة .

ملاحظة هامة

علماً 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 ومحديثة عن وضع اليتيم ومتابعة الحالات من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية ، والصحية فإنه يلزم بحث مكتبي 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 إلهاق اليتيم بها .

تغير 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 . ملف اليتيم يدوياً أو الكترونياً .

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 والأيباد وكل مستلزمات المرحلة الجامعية .
- توفير تكلفة النقل والمواصلات للطلاب وطالبات المدارس .
- توفير المصرف 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 المراحلتين 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 .

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

المجال الصحي

- التوعية، والتنقيف الوقائي ،والعلاجى 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

تقديم 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 للألم .
- تقديم الأنشطة والفعاليات التي تدعم صحة اليتيم نفسياً وبدنياً .
- تقديم البرامج والمحاضرات التوعوية في مجال الصحة النفسية .

المجال الاجتماعي

- مشاركة الأبناء الأيتام مناسباتهم السعيدة من زواج ، وتخريج 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 والتنقيف 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 للبيت 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 والبيان ، ويكون باسم صاحب الطلب .
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات .
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر 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 يراعي 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 والضممان وغيرها ..) بتاريخ 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 الإلكتروني عن طريق موقع الجمعية على الويب عبر الرابط

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

الغاء ملفات المستفيدين :

اولاً : يلغى 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 : مجلس 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 رغبةولي الأمر بالانسحاب من الخدمات التي تقدمها الجمعية يقوم بتبئنة طلب الانسحاب موضحاً فيه الأسباب.

طي قيد المستفيدين من خدمات الجمعية .

يتم طي قيد الحالة في الحالات التالية :

١. الاستغناء عن خدمات الجمعية .
٢. تجاوز السن النظامي في الجمعية .
٣. انسحابولي الأمر من خدمات الجمعية .

ويتم تبئنة نموذج خاص بطي القيد وتدرس الحالة من قبل إدارة المستفيدين وتقى 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 أراء 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 والتوجيه عليها ، ويتتحمل 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة الالزمة 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 العي الذي تسكن فيه الأسرة حسب المعايير التي يضعها المترقب أو الجهة المترقبة
		الدخل الأقل المرض من أبناء الجمعية وفق التقارير المعتمدة من الجهة المختصة وفق طلبات المستفيدين في المجال الصحي
		الدخل الأقل طلبات الاحتياجات التعليمية حسب المراحل الدراسية ونوع التعليم
		طلبات المستفيدين وفق مجال الدعم التعليمي يحدد عدد المستفيدين من الخدمة وفق الدعم المخصص حصر نتائج الطلاب والطالبات المسجلين الجمعية المعتمدة من مكتب التعليم بخلص أو نتائج الاختبارات الصادرة من المركز الوطني للقياس .
٤	جائزة التفوق التميز	التصفية والفرز وفق نسبة النجاح والاجتياز المطلوب والتي تحددها الجمعية .
		تصرف لجميع المراحل الدراسية (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) بنين وبنات تصرف لكافة التابعين في الأسرة الواحدة
		مقدار المصرف الشهري ١٠٠ ريال تكرار الخدمة حسب الدعم المخصص
		اختبار المستفيدين المستحقين للزكاة وفق الضوابط الشرعية والبدء بذوي الدخل الأقل والأسر التي لديها عدد تابعين أكثر دون سن ١٨ عام .
٦	زكاة المال	يراعي تقديم الخدمة لجميع المستفيدين المستحقين الذين تنطبق عليهم شروط الزكاة ومن ثم التكرار عندما يتتوفر الدعم في هذا المجال.
		المستفيد الذي لم يسبق له أداء فريضة الحج سواء كان الأم أو الأباء التابعين الدخل الأقل وعدم الاستطاعة ماديا
		أم اليتيم في حالة طلها الحج عن متوفى من أولادها عمر الأم فوق ٤٠ سنة وعمر التابع فوق ٢٠ سنة
		يحصل المستفيد على هذه الخدمة مرة واحدة فقط
٧	حج الفريضة	عرض الخدمة على المستفيدين عدم تكرار الخدمة إلا باستثناء معتمد من قبل الجمعية
		اعتمينا
٨		

معايير اختيار المستفيدين

اسم المشروع / الخدمة	م	آلية اختيار المستفيدين
تقديم الطلب الورقي أو الكتروني		دراسة حالة المستفيد من قبل لجنة المساعدات واعتمادها
تقديم الخدمة وفق الضوابط التالية :	٩	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 والكترونية)
٤. تأثيث منزل وتوفير الاحتياجات الضرورية مرة واحدة في العام وبعد الزيارة الميدانية		٥. تقديم إعانة دراسية وفق الطلب المقدم من أبناء الجمعية
٦. تقديم دعم للأسر المنتجة لاستكمال متطلبات مشاريعهم		تقديم طلب ورقي أو الكتروني
سداد رسوم	١٠	استثناء مستفيدي الضمان الاجتماعي
اختبار القدرات		السداد على موقع قياس
والتحصيل		دراسة الاحتياجات التنموية للمستفيدين لكل برنامج
البرامج التنموية	١١	تصنيف المستفيدين المستهدفين في قوائم وفق مؤهلاتهم واعمارهم مراحلهم الدراسية(تدريب الأمهات - تدريب الفتيات - تدريب البنين) وفق احتياجات سوق العمل
التعليم، التدريب ، التمكين		تقديم دروس تقويمية للمستفيدين لجميع الفئات إذا كانت الجهد التطوعية
الاقتصار على فئات ذوي الدخل المنخفض وعدد التابعين الأكثر والنتائج الدراسية إذا كان البرنامج مدعم		الفائزون في المسابقة من أبناء الجمعية المسجلين.
المسابقات	١٢	حصر المواهب واعداد قائمة الموهوبين
موهبة	١٣	تقديم الخدمة وفق موهبة المستفيد
تقديم مكافأة تشجيعية أو على حسب الإداء وأثر		تقديم دروس تقوية للمستفيدين لجميع الفئات من أ - د إذا كانت الجهد تطوعية.
حسن	١٤	الاقتصار على الفئات ذوي الدخل المنخفض وعدد التابعين الأكثر والنتائج الدراسية إذا كان البرنامج مدعم . دروس تقوية

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 ، وحماية البيانات والمعلومات .

حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمريراه منتقساً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (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 الهاتفية / البريد الإلكتروني / وصلة القرابة).
- ٢- تحديد موضوع التظلم والشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل.
- ٣- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ٤- تحديد الضرر.
- ٥- ذكرأسباب 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 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 الهاتفية / البريد الإلكتروني / وصلة القرابة) .
- يعطي المستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوماً 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 الإبلاغ الهاتفية / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / أخرى).

التواصل مع المستفيد أو من ينوب عنه

تولي 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 طلبيها من مقدمي الخدمة . وتحري المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً .
- إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في حالة تغيير مقر السكن ، أو وسائل التواصل ، وذلك فور حدوث التغيير.
- الالتزام بتحديث البيانات سنوياً 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 الاجتماعية .

تم تحديد الدليل في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) تاريخ ٢٠٢٣ / ٥ / ١١ م

رئيس مجلس الإدارة
فوزية أحمد الصعيدي



رواد رعاية الأيتام

جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام

رعاية الأيتام

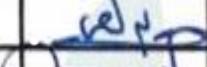
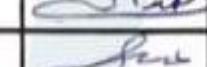
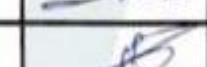
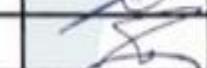
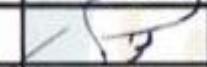
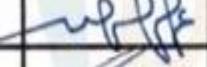
جمعية مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية المجتمع غير الربحي بفقه 2040



اجتماع أعضاء مجلس إدارة جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام

..... دليل رعاية المستفيدين

المقر	التاريخ	اليوم	رقم الاجتماع
عن بعد	2023/5/11	يوم الخميس	٤

#	الاسم	صكته بالمحضر	رقم التواصل	التوقيع	الملاحظات
١	زكية عبدالله الصبعي	نائبة الرئيسة	٥٠٤٦٩٩٢٨		
٢	حسينية مثبت الصبحي	المشرفة المالية	٥٦٦٧٠٦٠٧		
٣	هند أحمد الصبعي	عضوة	٥٠٣٦٧٣١٠٢		
٤	عززة جوير الحربى	عضوة	٥٠٧٧٠٤٢٢١		
٥	صفية صالح اللبدي	عضوة	٥٦٦٩٩٢٣٩١		
٦	مسالحة حميد الجذامي	عضوة	٥٠٤٦٧٢٤٧٧		
٧	نورقعة صالح الصبحي	عضوة	٥٠٥٦٩٨٦٩٨		
٨	حميدۃ عبدالله الصبعي	عضوة	٥٣٥٤٣٥٤٠		
٩	عنود مبارك الحرسنی	عضوة	٥٠٠٧٥٧١٢٠		
١٠	مزون حميد المغربي	عضوة	٥٠٢٠٣٥٠٥		

رئيس مجلس الإدارة

فوزية أحمد الصبعي

جمعية أبناؤنا
لرعاية الأيتام بمحافظة خليص
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم 2040