



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تم الاعتماد بمجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة مَعين والمُعتمد لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي بـ خطاب تشكيل المجلس رقم NBM 015268 في تاريخ: ٢٠٢٣/١٢/١٤م والمعاد تشكيله بـ خطاب رقم EBM 018943 بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٩/٢٤م حتى تاريخ: ٢٠٢٧/١٢/١٤م



تم التحديث والاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم: ٠٢ - ٢٠٢٤م بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/١٢م، وبقرار اداري رقم: ٢٠٢٤-٩٤-٢٤ بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/٢٥م

باركود الاطلاع على الاعتمادات والتعديلات





المقدمة

تضع جمعية مَعين السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

كما تشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على تجربة العميل، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

كما تسعى جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين) إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من الأسر الفقيرة والأرامل والمطلقات وذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام ومن في حكمهم.

وتهدف هذه السياسة إلى تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات حيث أن الجمعية تتحقق من حالة المستفيدين عن طريق فريق العمل متخصص وبإجراءات تخضع دائما للمراجعة والتحديث المستمر، وباتباع الخطوات التالية:

١. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الكرتونية في خدمة المستفيدين.
٢. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية.
٣. تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
٥. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال القنوات الإلكترونية.
٦. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة لزيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تغطي هذه السياسة جميع الأنظمة والتطبيقات وقواعد البيانات وأجهزة الشبكة وأجهزة معالجة المعلومات وأجهزة وأنظمة التحكم الصناعي الخاصة بجمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين)، وتنطبق على جميع العاملين في الجمعية. وتطبق هذه السياسة على جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية وعليهم الالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، وعلى الإدارة نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء. ويمكن أيضا لأي من أصحاب المصلحة من مستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أية شكوى أو مخاطر أو مخالفات.



أهداف وخدمات الجمعية المعتمدة باللائحة الأساسية:

تهدف الجمعية إلى تحقيق الغرض الذي أنشئت من أجله، وذلك إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحقيق الاستقرار والتنمية الأسرية في كل مجالاتها وفق برامج نوعية بما يحقق جودة الحياة الأسرية.
 ٢. تقديم خدمات تأهيل وتدريب وإعانة المقبلين والمقبلات على الزواج مادياً وعينياً.
 ٣. تقديم خدمات تنفيذ قضايا دائرة الأحوال الشخصية لتنفيذ الرؤية والزيارة ونقل الحضنة.
 ٤. تقديم خدمات التوجيه والإرشاد والإصلاح الأسري وحل المشاكل الأسرية.
 ٥. تنفيذ خدمات تنفيذ البرامج والمبادرات والندوات والفعاليات وورش العمل واللقاءات التخصصية للأسرة.
 ٦. دعم خدمات مراكز البحوث والدراسات الأسرية وبرامج التوفيق بين الراغبين في الزواج.
 ٧. المساهمة في تمكين ودعم المرأة المنفصلة، وتحويلها من الاحتياج إلى الإنتاج.
 ٨. تقديم خدمات برامج الأمومة والحضانة ورياض الأطفال.
 ٩. الاسهام بتقديم المساعدة للأسر المنتجة وللمرأة المنفصلة بالقروض المدسرة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
 ١٠. تمكين الأفراد ومنسوبي القطاع الثالث بالدبلومات الأسرية والإدارية العالية وبرامج تأهيل المصلحين والمرشدين الأسريين.
- كما تم الاعتماد الرسمي للأهداف باللائحة الأساسية للجمعية من قبل الجهات المشرفة فنياً المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية الاجتماعية بمنطقة الباحة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة الشخصية بمقر الجمعية (الباحة - حي الباهر "٠٤٩٠٨")
٢. الاتصالات الهاتفية على هاتف الجمعية رقم (٠١٧٧٢٥٥٠٠٥)
٣. وسائل التواصل الاجتماعي (X) الرسمية للجمعية (<https://twitter.com/eenbaha3>)
٤. المخاطبات اليدوية البريد الرسمي للجمعية (صندوق بريد ٢٠٣٠٠ الرمز البريدي: ٦٥٧٢١)
٥. البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية (Info@maeen.org.sa)
٦. طلب خدمة عبر الموقع الإلكتروني للجمعية (maeen.org.sa)
٧. واتس اب على جوال رقم (٠٥٠٦٤٦٧٧٢٣)
٨. فاكس رقم (٠٥٠١٧٧٢٥٥٠٠٥/١٠٦)
٩. منصة مقدمي خدمات التنفيذ بناجز

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صحتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسئول المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتأكد من صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب سيخضع للإجراءات الداخلية التنظيمية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه.
٦. تقديم الخدمة اللازمة مع استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.



الفصل الأول

المادة الأولى: التعريفات الواردة في السياسة

السياسة: هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة للأهداف وبرامج لتقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية في الجمعية.

الجمعية: جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين)

الرعاية الاجتماعية: هي أعمال الجمعية التي تعتني بدراسة حالات المستفيدين وتسجيلها ومتابعتها وتقديم الخدمات لها.

المستفيد: هو كل فرد تقدم بطلب فتح ملف ويرغب في الحصول على خدمات الجمعية.

التابع: هو كل فرد تم قيده بسجلات الجمعية ضمن مستفيد.

إجمالي دخل الأسرة: وهو إجمالي ما يتقاضاه المستفيد أو التابع من أي مصدر سواء كان شهرياً أو سنوياً ويشمل دون الحصر (راتب، تقاعد، ضمان، تأمينات).

نطاق الخدمات: هو المحيط الجغرافي الذي تشمله خدمات الجمعية وفق شهادة التسجيل الصادرة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

أسرة العاجز: أسرة كل من ثبت عجزه عن العمل بموجب مستند معتبر ويمنعه عن العمل فترة من الوقت ولا يستطيع معه توفير احتياج التابعين له

وتشمل دون الحصر (المريض النفسي، السجين، المدمن)

ذوي الاحتياجات الخاصة: هو الذي أصابه نقص أو قصور عن الإنسان السوي في بدنه أو عقله ولا يرجى شفائه.

الأرملة: هي كل امرأة توفي عنها زوجها ولم تتزوج بعد وفاته.

المطلقة: هي كل امرأة ثبت طلاقها بصفة شرعية.

الاستبعاد من الجمعية: ويقصد به طي قيد المستفيد وإغلاق ملفه بالجمعية.

التزوير: هو تغيير الحقيقة في بيان جوهري ومحرر بإحدى الطرق التي نص عليها النظام تغييراً من شأنه أن يحدث ضرراً في الغير أو نفع لنفسه مع نية

استعمال المحرر فيما زور من أجله .

اليتيم: أي ذكر أو أنثى توفي عائلته ولم يتجاوز سن الثامنة عشرة.

المستندات: هي محررات تحتوي على إثباتات أو معلومات وبيانات يلزم استيفاؤها وفق شروط السياسة العامة والخاصة بكل حالة.

البحث الاجتماعي: هو البحث والتقصي الذي تقوم به الجمعية عن المعلومات والبيانات عن المستفيدين وتابعيهم ودراسة تلك المعلومات وبيان

استحقاق الأسر للمساعدة وشروط التسجيل .

حد الكفاية: الحد الذي يمثل مستوى الدخل للأسرة ويحكم عليها من خلاله بصفة الكفاف، وفقاً لعدد أفراد الأسرة للمصروفات (السلع والخدمات).

الشروط العامة: وهي الشروط الواجب تحققها من قبل جميع المتقدمين لقبول طلبات تسجيلهم ضمن سجلات الجمعية ومنحهم رقم ملف مستفيد

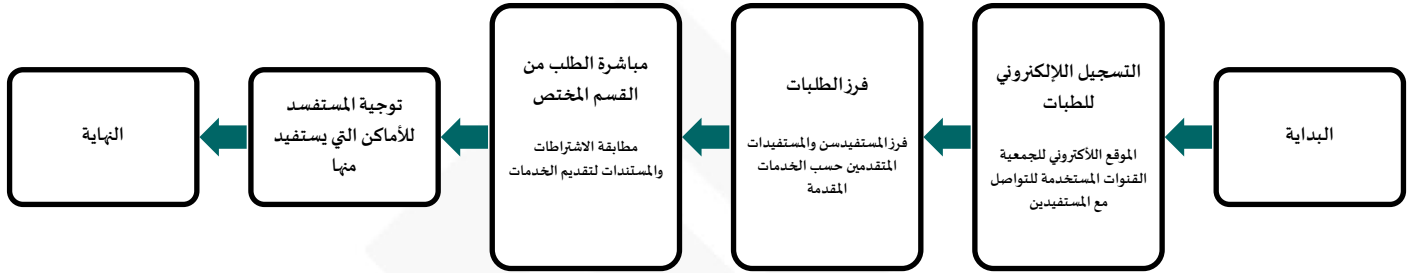
الشروط الخاصة: وهي الشروط الواجب توفرها في المستفيد بعد قيده ليتم إدراجه ضمن حالة اجتماعية محددة من الحالات التي تشملها الجمعية

دون الإخلال بالشروط العامة.

ضوابط الاستحقاق: وهي الضوابط المحددة لدى استحقاق المستفيد من خدمات الجمعية حسب البرنامج المقدم.

الفصل الثاني: نظام التسجيل

المادة الثانية: آليات التأكد من استحقاق المستفيدين للدعم:



المادة الثالثة: الشروط والمستندات العامة المطلوبة عند تسجيل مستفيد ضمن حالة اجتماعية:

جميع المستندات والتقارير الصادرة من الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية بما فيها الصادرة عن أنظمتها الإلكترونية كمستخرج يمكن التحقق من صحته إلكترونياً وتشمل دون الحصر عليها:

- الهوية الوطنية.
- سجل الأسرة.
- وثيقة عقد نكاح.
- الصكوك والأحكام الشرعية الصادرة عن المحاكم والجهات القضائية بالملكة.
- تقرير طبي (وزارة الصحة).
- تعريف طالب (وزارة التعليم).
- إثبات حالة اجتماعية (الأحوال المدنية).
- تعريف مقدار الدخل الصادر من الوزارات أو الهيئات أو المؤسسات الحكومية.
- النماذج والتعهدات سواء الورقية أو الإلكترونية الصادرة من الجمعية.
- أي مستندات أخرى تطلب من القسم المختص لإكمال ملف المتقدم أو المتقدمة من خدمات الجمعية.

المادة الرابعة: الشروط والمستندات الخاصة لتسجيل المستفيد ضمن حالة اجتماعية:

تطبق الشروط الخاصة التالية دون الإخلال بالشروط العامة

الحالة الأولى / اليتيم:

المستندات المطلوبة لإكمال الملف:

١. شهادة الوفاة أو تبليغ الوفاة لوالده.
٢. سجل الأسرة.
٣. تعريف مقدار الدخل.
٤. رقم الأيوان لحساب بنكي خاص باليتيم.



الحالة الثانية: الأرملة

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

١. شهادة وفاة الزوج.
٢. سجل الأسرة أو الهوية الوطنية.
٣. صك حصر الورثة.
٤. بيان حالة اجتماعية من الأحوال المدنية بعدم الزواج.
٥. تعريف مقدار الدخل.

الحالة الثالثة: المطلقة

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

١. صك الطلاق.
٢. أن يكون قد مضى على الطلاق ثلاثة أشهر ميلادية من تاريخ صك الطلاق.
٣. بيان حالة اجتماعية من الأحوال المدنية بعدم الزواج.
٤. سجل الأسرة أو الهوية الوطنية.

الحالة الرابعة: أسرة العاجز

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

١. خطاب من المديرية العامة للسجون يوضح تاريخ دخوله السجن أو التوقيف مع بيان المدة المتوقعة لتاريخ خروجه.
٢. تقرير طبي ساري المفعول من مستشفى حكومي، ويكون مترجماً إلى اللغة العربية يثبت سبب عجزه عن العمل، ولا تتجاوز صلاحيته ستة أشهر ميلادية من تاريخ إصداره.
٣. موافقة رب الأسرة على فتح ملف لكل زوجة مع أبنائها.

الحالة الخامسة: ذوي الاحتياجات الخاصة

الشروط: أن يكون أحد الاحتياجات الخاص ضمن أحد الأصناف التالية:

١. أمراض القلب المزمنة
٢. قصور التنفس
٣. فشل كلوي نهائي
٤. الصرع المستعصي
٥. نقص المناعة المكتسبة
٦. الثلاسيميا الكبرى (فقر دم البحر الأبيض المتوسط)
٧. فقر الدم المنجلي
٨. الصلبد المفتوح
٩. ميلان العمود الفقري
١٠. داء الفيل "مرض الفلاريا"
١١. الشلل
١٢. البتر
١٣. القزامة
١٤. ضعف طرف أو أكثر
١٥. زارعي الفوقعة
١٦. أي احتياج يقدره القسم المعني غير مدرج ضمن الأصناف

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

- تقرير طبي ساري المفعول من مستشفى حكومي متخصص في نوع الحالة، ويكون مترجماً إلى اللغة العربية يحدد نوع الحالة، ولا تتجاوز صلاحيته ستة أشهر ميلادية من تاريخ إصداره.



الفصل الثالث: أحكام عامة

المادة الخامسة: أحكام عامة

- الفقرة الأولى: يمكن للجمعية استقبال بيانات المستفيدين من الجهات الحكومية والأهلية لتقديم الخدمات حسب نوع الخدمة.
- الفقرة الثانية: لا يتم قبول طلبات المتقدمين وتزويدهم بالمستندات المطلوبة إلا بعد إجراء بحث مكثي (القبول مبدئياً) يُحدد تطابق شروط التسجيل عليه من عدمه.
- الفقرة الثالثة: استلام الطلب من الجمعية لا يعني قبوله بشكل نهائي.
- الفقرة الرابعة: لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه أو بوكالة شرعية صادرة من كتابة العدل.
- الفقرة الخامسة: الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه، ولا بد من إفهام المتقدم وأخذ تعهد عليه بذلك.
- الفقرة السادسة: يجب أن تكون الأوراق المقدمة للجمعية حديثة وواضحة ولم يمض عليها أكثر من ثلاثة أشهر ميلادية.
- الفقرة السابعة: يتم تحديث البيانات لكل مستفيد وتابع بشكل سنوي قبل نهاية السنة الميلادية.
- الفقرة الثامنة: يُلزم الوكيل بإحضار وكالة شرعية صادرة من كتابة العدل لاستلام المساعدات نيابة عن المستفيد عاجز عن الحضور.
- الفقرة التاسعة: لو تواجد جمعية خيرية متخصصة أخرى بإحدى الحالات التي ترعاها جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة (معين)، فإن للجمعية الحق في إحالة هذه الحالات بعد التنسيق رسمياً مع تلك الجمعية المتخصصة بقبول الحالات التي تحول عليهم، مع عدم استقبال طلبات جديدة في الجمعية وفروعها، لهذه الحالات.