

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الإلزام	ملزمة حسب الأنظمة الموضحة في:
1.	نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/8) وتاريخ 1437/2/19هـ.
2.	اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية المعدلة بموجب قرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (قم5م8م2023) وتاريخ 1445/3/19هـ.
3.	أحكام المستفيدين وأصحاب المصلحة في قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (ت/9/23) بتاريخ 1444/12/18هـ.
4.	نظام مكافحة جرائم تمويل الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/21) بتاريخ 1439/2/12هـ.
5.	نظام حماية الطفل.
6.	اللائحة التنفيذية لحماية الطفل.
7.	نظام الحماية من الإيذاء.
8.	اللائحة التنفيذية لنظام الحماية من الإيذاء.
9.	القواعد التنفيذية لللائحة التنظيمية للمنشآت غير الحكومية للأشخاص ذوي الإعاقة.
10.	اللائحة الأساسية للجمعية.
المسؤول	تكلف مشرفة قسم خدمات المستفيدين مسؤولاً عن تطبيق سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات.
ارتباط السياسة	السياسات ذات العلاقة:
1.	سياسة خصوصية البيانات
2.	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
3.	سياسة التصوير الفوتوغرافي للمستفيدين
المتابعين	قسم خدمات المستفيدين - قسم الإدارة التعليمية والتأهيلية - قسم الموارد البشرية

نص السياسة

1. الهدف من السياسة

1.1 الهدف العام:

تنظيم العلاقات مع المستفيدين وحفظ حقوقهم وشرح واجباتهم وتقديم برامج وخدمات باحترافية وجودة عالية وسرعة مناسبة ومتابعة المتطلبات والاقتراحات.

1.2 الأهداف التفصيلية:

1.2.1 تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث التقنيات والممارسات المثلى.

1.2.2 الحرص على زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين للجمعية.

1.2.3 تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات.

1.2.4 استقبال الشكاوى والاقتراحات وتقييم مستوى الرضا عن الخدمات والبرامج وعمل اللازم بالتواصل مع المعنيين وإبلاغهم بالتحسينات بناءً على ملاحظاتهم.

2. نطاق تقديم الخدمات

- 2.1 خدمة المعلومات والتوجيه.
- 2.2 برامج تدريب الأسر.
- 2.3 برامج التدريب الفردي والإرشاد الأسري.
- 2.4 برامج التأهيل والتدخل المبكر.
- 2.5 برامج فصول التعليم النهاري.
- 2.6 متابعة الاحتياجات الصحية.

3. قنوات تقديم الخدمات

- 3.1 المكالمات الهاتفية والرسائل النصية والبريد الإلكتروني.
- 3.2 حضورياً في موقع الجمعية.
- 3.3 الزيارات المنزلية.
- 3.4 وسائل التواصل الاجتماعي.

4. الفئات المخدومة

- 4.1 المواطنين السعوديين من جميع الأعمار من ذوي متلازمة داون وأسرهم داخل مدينة الرياض.
- 4.2 المقيمين بشكل نظامي في المملكة العربية السعودية من ذوي متلازمة داون وأسرهم.
- 4.3 يمكن تقديم استثناءات حسب الشواغل والاحتياجات على أن يكون الاستثناء مشفوعاً باعتماد مدير الإدارة التعليمية والتأهيلية والأمين العام للجمعية.

5. شروط استفادة المستفيد من خدمات الجمعية

أولاً: يمكن الاستفادة من الخدمات المجتمعية "المعلومات والاستشارات والمحاضرات والورش العامة" لمن يطلبها بغض النظر عن مكان الإقامة ولا تتطلب الخدمة استكمال التسجيل الرسمي في الجمعية.

ثانياً: جميع الخدمات الأخرى تتطلب أوراق الثبوتية التالية:

6. آلية التحقق من استحقاق المستفيد

- 6.1 يتقدم المستفيد بطلب الخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني أو زيارة الجمعية.
- 6.2 يراجع قسم خدمات المستفيدين ويتأكد من انطباق الشروط من خلال الحصول على التقرير الطبي لإثبات الحالة واستقرارها والأوراق الثبوتية.
- 6.3 المقابلة الأولية والتقييم المسحي.
- 6.4 زيارة منزلية يتم خلالها دراسة الوضع الاقتصادي.

7. معيار تحديد التكلفة للمستفيدين (مقياس الإعانات المالية للخدمات المباشرة 2025م)

يتم حصول الأسرة على تقدير واضح لأي مستحقات مالية مترتبة على تلقيهم الخدمة قبل بدء الخدمة بما لا يتجاوز 30% من التكلفة الفعلية للخدمة حسب الوضع الاقتصادي للأسرة ومخرجات دراسة الحالة

فئة أ	فئة ب	فئة ج	فئة د			
15,001 إلى 20,000 ريال	10,601 – 15,000 ريال	6,601 – 10,600 ريال	أقل من 6,600 ريال	معدل الدخل الشهري للأسرة ونصف الإعانة الحكومية للطفل		
كامل التكلفة	كامل التكلفة	ثلث التكلفة	معفي	أقصى تكلفة للخدمات يمكن طلبها من الأسرة	عدد أفراد الأسرة المعالين من (4) أفراد	المجموعة الأولى
نصف التكلفة	نصف التكلفة	معفي	معفي	أقصى تكلفة للخدمات يمكن طلبها من الأسرة	عدد أفراد الأسرة المعالين من (7) أفراد	المجموعة الثانية
ثلث التكلفة	معفي	معفي	معفي	أقصى تكلفة للخدمات يمكن طلبها من الأسرة	عدد أفراد الأسرة المعالين من (10) أفراد	المجموعة الثالثة

8. حقوق المستفيدين

- 8.1 تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة دون عناء أو مشقة.
- 8.2 استقبال طلب التسجيل إلكترونياً في موقع الجمعية الإلكتروني وذلك حفاظاً على وقت المستفيد وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- 8.3 العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية وذلك اعتماداً على مقابلة الشروط دون التحيز لأي عوامل شخصية.
- 8.4 شرح آليات اللاحق وتطبيق عادل لتسلسل اللاحق حسب الشواغر المتاحة في الخدمة المناسبة للمستفيد وأسرته.
- 8.5 الحصول على تقدير واضح لأي مستحقات مالية مترتبة على تلقيهم الخدمة قبل بدء الخدمة بما لا يتجاوز 30% من التكلفة الفعلية للخدمة حسب الوضع الاقتصادي للأسرة ومخرجات دراسة الحالة.
- 8.6 الحصول على تقييم متكامل للحالة كمرحلة أولى من تلقي الخدمات يتم فيه تحديد الخدمات المناسبة للحالة عن طريق مقابلة فريق البحث الاجتماعي للحالة.
- 8.7 المشاركة في وضع الخطة النهائية والخدمات التي ترغب الأسرة في الحصول عليها ومعرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة.
- 8.8 الحق في اختيار أو رفض أي خدمة أو برنامج يعرض عليهم بعد الاطلاع على كافة المعلومات.
- 8.9 أن يتم استقبال شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم والنظر فيها من خلال الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة واتخاذ المناسب وذلك من خلال إجراءات محددة وموثقة.
- 8.10 نشر استبيان رضا المستفيدين على موقع الجمعية الإلكتروني.
- 8.11 عدم إيقاف الخدمات عن المستفيدين إلا تبعاً لمتطلبات طبي القيد أو إيقاف الخدمة المذكورة في هذه السياسة.
- 8.12 توثيق الخدمات بطريقة صحيحة وبشفافية وإعداد تقارير دورية بتسليم الخدمات للمستفيدين.
- 8.13 إذا قررت الأسرة الانسحاب من الخدمة لأي سبب يندرج ضمن رفضها لشروط اللاحق فعليه لن يتم استرداد أي مبلغ تم دفعه للخدمات المقدمة للمستفيد.
- 8.14 تلتزم الجمعية بالتعويض عن الجلسات في حال الإبلاغ المسبق عند وجود عذر طبي رسمي.

9. السلوك المهني لموظفي الجمعية في التعامل مع المستفيدين:

- 9.1 تطبيق مبادئ الدين الإسلامي في الكسب والأجر والرعاية والمسؤولية ومراعاة الواجب المهني في كافة الأعمال.
- 9.2 الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمهنة والتزام فريق العمل بقيم الجمعية وتطبيقها في التعامل مع المستفيدين.
- 9.3 احترام الخصوصية وسرية المعلومات للمستفيدين ومجريات العمل.
- 9.4 استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي والتعامل والتحدث معه بأسلوب لبق ومهني ومناسب مع مكان العمل.
- 9.5 الإبلاغ عن أي مؤشرات خطر مادية أو مالية أو سلوكية أو أخلاقية تحدث أمام الموظفة.
- 9.6 الامتناع عن حمل الجوال الشخصي أثناء أداء مهام العمل الرسمية من تدريب واجتماعات وعمل مع الأطفال.
- 9.7 الالتزام بمبادئ العدل والنزاهة والابتعاد عن المحاباة
- 9.8 الأخذ بأراء المستفيدين ومراعاة الفردية والاحتياجات الطارئة.
- 9.9 عدم تقديم الوعود أو التحامل بأي شكل.

10. السرية والحفاظ على المعلومات

- 10.1 أن تحافظ الجمعية على سرية بيانات المستفيدين كما هو موضح في سياسة خصوصية البيانات وعدم تداول أي معلومات تخص المستفيدين إلا بخطاب رسمي من الجهة.
- 10.2 تسجيل بيانات المستفيدين في المركز الوطني للقطاع غير الربحي وتحديثها بشكل دوري يتم على الأقل مرة كل عام من خلال استقبال بيانات الأسر أو من خلال الزيارات المنزلية.
- 10.3 يقوم فريق العمل بتصوير المستفيد لغرض برامج المسؤولية الاجتماعية والتقارير الإعلامية بغرض استقطاب التمويل وتلتزم الجمعية بالحفاظ على الخصوصية العائلية واحترام كرامة المستفيد وعدم استخدام أي معلومات للأسرة في هذا السياق.
- 10.4 تحتفظ الجمعية بالوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة سجلات المستفيدين في مقر الجمعية، وتلتزم بما يلي:
 - 10.4.1 تخصيص موقع آمن لحفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة بالمستفيدين في الجمعية والتأكد من حفظها بحيث لا يتم فقدانها أو كشف سريتها.
 - 10.4.2 التأكد من عدم إتلاف أي وثيقة أو سجل أو مستند مالي قبل مرور عشر سنوات من تاريخ انتهاء التعامل بها.

11. ضمان الأمان والحماية من الإيذاء للمستفيدين والتعامل مع الحالات الطارئة

- تلتزم الجمعية بحماية الطفل من جميع أشكال والإيذاء والإهمال والتمييز والاستغلال وتمكنه من حقوقه وفق ما أقرته الشريعة الإسلامية، وأحكام نظام حماية الطفل ولائحته التنفيذية واللائحة التنفيذية للحماية من الإيذاء والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، والاتفاقيات الدولية. وتضمن توفير بيئة سليمة صحية بموظفين أكفاء يساعده على الاستقرار والتكيف والتطور. وتراعي مصلحة الطفل في جميع الإجراءات المتخذة لحماية الطفل من الإيذاء وتمكينه من حقوقه. تضع الجمعية إجراءات خاصة ومحددة للتعامل مع الحالات الطارئة والحالات الصحية وحالات الإيذاء والإهمال والتي يتم تعميمها على جميع الموظفين. وتلتزم بما يلي:
- 11.1 العمل على اتخاذ ما يلزم من أجل تأمين المستفيد من الإصابات الناتجة عن الحوادث بشكل عام وحوادث المركبات بشكل خاص ومن ذلك اللوحات الإرشادية وتفعيل دور المراقبين والمرافقين للأطفال واتخاذ كل الاحتياطات اللازمة في هذا الشأن.
 - 11.2 توفير بيئة صالحة صحية ونظيفة وتشجيع المستفيد على احترام البيئة الطبيعية وحمايتها.
 - 11.3 توفير التعليم والتدريب المناسب لاحتياجات المستفيد وتوفير الكوادر التربوية المؤهلة لتعليمهم وتدريبهم.
 - 11.4 تهيئة الأسرة ونشر التوعية حول تربية الطفل وعوامل تنشئته ومساعدتها على حماية الطفل من الإهمال الجسدي والتربوي.
 - 11.5 إبلاغ الوزارة عن أي حالة مخالفة لأحكام نظام حماية الطفل ولائحته التنفيذية وخاصة حالات الإيذاء أو إهمال الطفل التي تطلع عليها فور العلم بها أو تلقيها بلاغاً بشأنها.
 - 11.6 إبلاغ الجهات الأمنية فوراً إذا كانت المخالفة أو حالة الإيذاء أو الإهمال تتطلب التدخل العاجل مع وجوب حفظ سرية هوية المبلغ.

12. طي القيد أو إيقاف الخدمة

يحق للجمعية بموجب محضر رسمي إعادة توجيه المستفيد أو الأسرة لأحد البرامج الأخرى أو إيقاف الخدمة في حال وجود عائق رئيسي يمنع استفادة الحالة أو يؤثر سلباً على المستفيدين الآخرين منها:

- 12.1 انتفاء أحد الشروط الأساسية لتقديم الخدمة، منها عدم الالتزام بالحضور والتأخير وعدم التجاوب مع الإنذارات الكتابية بالخصوص.
- 12.2 وقوع ضرر جسدي أو تعدي لفظي على مزودين الخدمة أو المستفيدين الآخرين من قبل المستفيد أو أحد أفراد أسرته.
- 12.3 قيام المستفيد أو أحد أفراد أسرته بإتلاف متعمد لممتلكات الجمعية.
- 12.4 التلاعب والتزوير في الأوراق الثبوتية.
- 12.5 طلب كتابي من الأسرة بوقف الخدمات نظراً لتحقيق الاكتفاء أو أي أسباب أخرى.
- 12.6 الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
- 12.7 استكمال الخدمة أو البرنامج المتفق عليه أو عدم توفر خدمات مناسبة للاحتياجات المستجدة للمستفيد.
- 12.8 تقوم الجمعية بتحديد مدة إيقاف الخدمة وهل هي دائمة أو مؤقتة لفترة محددة.
- 12.9 الانقطاع لمدة تزيد عن 15 يوم عمل بدون رد أو تجاوب مع فريق العمل.

13. قياس رضا المستفيدين واستقبال الاقتراحات والشكاوى

- 13.1 تلتزم الجمعية بسياسة الشكاوى والإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
- 13.2 تنشر الجمعية استبيانات محددة ومتنوعة لتقييم أدائها وقياس مدى رضا المستفيدين لديها، وتقوم باتخاذ التوصيات والقرارات من مجلس الإدارة وتنشر التغذية الراجعة على منصاتها الإلكترونية المناسبة.
- 13.3 تنشر الجمعية الإحصائيات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي للجمعية وموقعها الإلكتروني والتي تمثل على الأقل 50% من عدد المستفيدين.
- 13.4 تتابع الجمعية الشكاوى الواردة من قبل المستفيدين وتضمنها في تقارير دورية وترفعها إلى مجلس الإدارة وآلية استقبال الشكاوى تم تفصيلها في سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.

14. واجبات المستفيدين

- 14.1 الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل مسؤولية الإبلاغ العمد لبيانات أو وثائق غير صحيحة.
- 14.2 الموافقة على شروط تقديم الخدمات وآلية الغياب والتأخير.
- 14.3 مراعاة حقوق المستفيدين الآخرين وعدم الإزعاج أثناء الوجود في مقر الجمعية.
- 14.4 احترام جميع العاملين بالجمعية وعدم التعدي عليهم لفظياً أو جسدياً.
- 14.5 الشفافية والصراحة في الإبلاغ الفوري عن المستجدات المتعلقة بالمستفيد.

ملحق

الوثائق والنماذج والتوجيهات الخاصة بتطبيق السياسة

1. استثمارة تسجيل طفل
2. ملف الطفل
3. قاعدة بيانات المستفيدين في الجمعية
4. جدول متابعة التسجيل
5. حصر أسماء الملتحقين بالخدمات
6. سجل الحالة
7. تقرير أولي للحالة
8. ملخص الحالة
9. الفحص الطبي الشامل
10. الفحص الطبي الدوري
11. استثمارة الالتحاق في البرامج والخدمات
12. استثمارة البحث الاجتماعي
13. زيارة منزلية وتقييم البيئة السكنية
14. استثمارة خدمة مواصلات
15. قائمة استلام ملف مستفيدين من الجمعية
16. تحديث المعلومات الأولية للأطفال
17. نموذج استكمال متطلبات العام الدراسي استلام وتسليم - حضور وانصراف
18. متابعة الغياب بدون عذر مقبول والتأخير في برنامج الفصول
19. اتفاقية متابعة صعوبات الأطفال والأسر في البرامج
20. سياسات الغياب والتعويض في البرامج الأسرية وخدمات التأهيل
21. نموذج استبانة تقييم رضا المستفيدين
22. تقرير يلخص تقييم الأثر للمستفيدين النهائيين للخدمات التي تقدمها الجمعية.
23. سجل تقرير توزيع الخدمات
24. اتفاقية الإلحاق ببرنامج (أسر)
25. استكمال متطلبات بداية العام الدراسي - تجديد شروط الالتحاق
26. استيفاء الاحتياجات الأسرية المادية

سجل مراقبة عمليات التحديث

اسم السياسة: تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات		
قرار اعتماد رقم: 2017/03/03	تاريخ الإصدار أول مرة 2017/12/5	الاسم: د. حصة آل الشيخ.
قرار اعتماد التحديث رقم: 2020/1/1 تاريخ: 2020/03/03		المنصب: رئيس مجلس الإدارة
قرار اعتماد التحديث رقم: 2025/12/08 تاريخ: 02/20/25		الاسم: د. عبد الله الفوزان.
		المنصب: رئيس مجلس الإدارة