

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية أكنان الخيرية

بطاقة السياسة

الهدف من السياسة:

تقديم خدمات متميزة وشاملة للمستفيدين وأصحاب المصلحة، وصولاً إلى كافة شرائح المجتمع التي تُعنى بها الجمعية، وذلك لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، وتعزيز جودة حياتهم، وبناء علاقة مستدامة مبنية على الثقة والشفافية والاحترام المتبادل.

نطاق السياسة:

تشمل هذه السياسة جميع الأنشطة والعمليات التي تنطوي على تقديم خدمات أو دعم مباشر أو غير مباشر للمستفيدين وأصحاب المصلحة في الجمعية.

المعنيين:

مستفيدي الجمعية وأخصائيو البحث الاجتماعي.

تاريخ الاعتماد

28/09/2025

الاعتماد

مجلس الإدارة

تاريخ التعديل

23/09/2025

رقم النسخة

1

جدول المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
أولاً: المقدمة	3
ثانياً: تنظيم العلاقة مع المستفيدين	4

أولاً: المقدمة

تضع جمعية أكنان الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف المستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل 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 علاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

ثانياً: تنظيم العلاقة مع المستفيدين

1 الفئات المستهدفة من الدعم:

تركز جمعية "أكنان" دعمها بشكل أساسي على الفئات التالية:

1. النساء غير المعيلات (أرامل، مطلقات، كبريات سن غير متزوجات).
2. الأسر ذات الدخل المحدود داخل النطاق الجغرافي.
3. الأسر التي تعيل مريضاً بشكل دائم أو مزمن.
4. الطلبة غير القادرين على تحمّل تكاليف التعليم في مختلف المراحل.
5. الأيتام من الأب الذين يحتاجون إلى دعم مادي، تعليمي أو نفسي.

2 شروط قبول المستفيدين:

1. أن تكون الأسرة ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (الخبر - الدمام)، على أن تُستقبل الحالات الطارئة من مدينة الخبر فقط، بناءً على دراسة الحالة من قبل الفريق المختص.
2. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية، أو زوجة مواطن تحمل إقامة سارية المفعول.
3. أن يكون رب الأسرة على رأس العمل، ما لم يكن هناك ما يمنعه مثل المرض أو بلوغه سن الستين.
4. تقديم جميع المستندات الرسمية التي تُثبت حالة المتقدم.
5. توقيع المستفيد على إقرار بصحة جميع المعلومات المقدمة، ويتم استبعاده من قائمة المستفيدين في حال ثبت تقديمه معلومات غير صحيحة.

3 المستندات المطلوبة:

م	الأوراق المطلوبة	الملاحظات
1	<ul style="list-style-type: none"> ○ سجل الأسرة ○ بطاقة الأحوال ○ نفاذ (استعراض المعلومات الشخصية) ○ مشهد من الضمان الاجتماعي ○ مشهد حساب المواطن 	جميع أفراد الأسرة
2	<ul style="list-style-type: none"> ○ عقد إيجار إلكتروني (حديث) ○ العنوان الوطني ○ صك الملكية ○ عقد سكن خيري 	
3	<ul style="list-style-type: none"> ○ تعريف بالراتب ○ تعريف براتب التقاعد / التأمينات الاجتماعية ○ تعريف من التأهيل الشامل ○ تعريف من مدارس أو جامعة الأبناء ○ شهادة مدد الأجور 	لرب الأسرة أو أحد أفراد الأسرة
4	<ul style="list-style-type: none"> ○ صك الطلاق ○ صك الحضانة / النفقة / الإعالة ○ صك إثبات سجن العميل ○ صك قضية من المحكمة ○ صك تنفيذ 	
5	<ul style="list-style-type: none"> ○ صورة من شهادة الوفاة ○ صورة من التقرير الطبي (في حال وجود فرد مريض) 	

بتاريخ حديث	<ul style="list-style-type: none"> ○ إثبات بوجود ديون رسمية على العميل. ○ مستند رسمي يُثبت فصل العميل من جهة العمل. ○ وثيقة تُثبت إيقاف الخدمات عن العميل (إن وُجدت). ○ كشف حساب بنكي حديث لآخر ثلاثة أشهر 	6
-------------	--	---

4 أنواع الدعم المقدم للمستفيدين:

1. مساعدة شهرية: تُقدَّم بشكل مادي أو عيني بحسب ما تراه اللجنة الاجتماعية مناسبًا للحالة.
 2. مساعدة طارئة: تُصرف لتلبية احتياجات عاجلة مثل دفع الإيجار، تسديد فواتير، أو توفير مواد غذائية ويتم صرفها خلال (72) ساعة من استلام المستندات مكتملة.
 3. مساعدة تعليمية (منحة دراسية): تُخصص لدعم الطلبة المستحقين لمواصلة تعليمهم.
 4. مساعدات موسمية: تشمل برامج مثل كسوة العيدين، الحقيبة المدرسية، كسوة الشتاء، والسلة الرمضانية.
 5. مساعدات تنموية: تستهدف تمكين المستفيد من خلال فرص عمل، دورات تدريبية، أو برامج تثقيفية.
 6. إعانات التمكين: تُمنح لفئات معينة من المستفيدين بشروط خاصة بهدف دعمهم لتحقيق الاكتفاء، مثل:
 - المشاركة في دفع قيمة الإيجار.
 - شراء سيارة.
 - تغطية تكاليف الزواج.
 - إعانة تأثيث المنزل.
 - تسديد رسوم حكومية.
 - دعم تأسيس مشروع.
- يُصرف هذا النوع من الإعانات إما للمستفيد الأساسي أو أحد أفراد أسرته، بناءً على توصية اللجنة الاجتماعية، وبحسب توفر الشروط التالية:
- أن تكون الحالة مسجلة في اللجنة ولديها رقم ملف.
 - مضي ما لا يقل عن عام كامل على تسجيلها.
 - وجود تفاعل فعلي مع برامج الجمعية التأهيلية والتنموية.
 - توفر دراسة حالة حديثة تُثبت جدية الحالة واستعدادها للتطور.

- تقديم جميع المستندات المطلوبة.

ويتم صرف هذه الإعانة بعد دراسة الحالة من قبل الفريق المختص، وتوصية اللجنة الاجتماعية.

5 آلية صرف دعم (التمكين) للمستفيدين:

1. إعانة التمكين هي الإعانة التي تقدم لحالات معينة من المستفيدين بشروط محددة، بغرض تمكينه مثل المشاركة في دعم قيمة السكن أو سيارة أو تكاليف الزواج أو إعانة رسوم حكومية هامة أو تأسيس مشروع صغير وغيرها.
2. يتم صرف إعانة للمستفيد أو أحد أفراد أسرته حسب توصية لجنة الخدمة الاجتماعية بالشروط التالية:
 - a. أن تكون مقيدة بلجنة الخدمة الاجتماعية.
 - b. ألا تقل مدة قيد المستفيد عن عام كامل.
 - c. تفاعل المستفيد أو أسرته مع برامج التأهيل والتطوير التي تقدمها الجمعية.
 - d. جدية المستفيد في سعيه للتطوير.
 - e. دراسة حالة موسعة تثبت احتياج المستفيد لإعانة التمكين ومناسبتها في خطة تحسين حياته.
 - f. توفير الوثائق اللازمة عن الحاجة.
 - g. تصرف إعانة التمكين مرة واحدة ويجوز صرفها بحد أقصى مرتين بحسب ما تراه اللجنة.
3. يعتبر قرار اللجنة اعتماداً نهائياً للصرف إذا كان المبلغ لا يزيد عن خمسين ألف، أما ما فوق ذلك فيرفع قرار اللجنة لمجلس إدارة الجمعية لاعتماده نهائياً.

6 إجراءات التعامل مع طلبات المستفيدين:

تتبع الجمعية الإجراءات المنهجية التالية لضمان فعالية وسرعة إنجاز معاملات المستفيدين:

1. الاستقبال والتوجيه: استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، وتقديم الإجابات الشافية على جميع استفساراتهم الأولية.
2. التحقق من المتطلبات: التأكد من تقديم المستفيد لجميع المتطلبات والوثائق اللازمة للحصول على الخدمة، وعلى موظف الخدمة التأكد من مطابقة البيانات وصلاحياتها.
3. دراسة الحالة الاجتماعية: إرسال جميع وثائق المستفيد إلى الأخصائي الاجتماعي في الجمعية لإجراء دراسة حالة شاملة.
4. مراجعة البيانات: التأكد من صحة البيانات المقدمة من قبل الأخصائي الاجتماعي ومراجعتها دورياً لضمان دقتها واكتمالها.
5. إعلام المستفيد بالقرار: إعلام المستفيد بأن طلبه سيُرفع للجنة المختصة لدراسة الطلب، وسيتم الرد عليه بالقبول أو الرفض، مع ضرورة تحديد الأسباب في حال الرفض.
6. استكمال الوثائق: استكمال أي أوراق أو متطلبات إضافية لرفع الطلب بشكل كامل للجنة.

7. تقديم الخدمة: بعد موافقة اللجنة، يتم تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد وفقاً للوائح الجمعية وإمكانياتها.

7 معايير تقديم الخدمات:

تُقدّم خدمات الجمعية بناءً على معايير واضحة وشفافة تضمن العدالة، ويتم تقديم الدعم فقط وفقاً لتوفر شروط الاستحقاق المعتمدة، مع التزام الجمعية بعدم التمييز لأي سبب كان. وتشمل هذه المعايير ما يلي:

1. مستوى الدخل الشهري للأسرة.
2. الحالة الاجتماعية لمقدم الطلب.
3. عدد أفراد الأسرة وتركيبتها.
4. مراجعة وتحديث ملفات الأسر بشكل دوري كل 6 أشهر لضمان استمرار الاستحقاق.

8 قنوات التواصل مع المستفيدين:

لضمان سهولة الوصول وتلبية الاحتياجات، تستخدم الجمعية قنوات التواصل التالية مع المستفيدين وذويهم:

1. وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام المنصات الرقمية للتواصل والتثقيف.
2. الموقع الإلكتروني: توفير معلومات شاملة وقنوات تواصل إلكترونية.
3. الاتصال الهاتفي: التواصل المباشر عبر الهواتف المخصصة.
4. المقابلة الشخصية: تنظيم لقاءات مباشرة مع المستفيدين في مقر الجمعية أو أماكن مخصصة.
5. الخطابات الرسمية: استخدام المراسلات المكتوبة للمتابعة والإفادة.

9 وآلية الاحتكام في النزاعات:

1. تشكيل لجنة مختصة للنظر في الشكاوى والنزاعات المتعلقة بتقديم الخدمات.
2. اعتماد آلية واضحة لاستقبال الشكاوى (نموذج شكوى - رقم مخصص - بريد إلكتروني).
3. التعامل مع الشكاوى بسريّة ومهنية كاملة.
4. إصدار القرارات بناءً على الوثائق والأدلة، مع ضمان احترام حقوق جميع الأطراف.
5. يتم الرد على الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ استلامها.

10 مكافحة الفساد وإساءة استخدام الموارد:

تلتزم الجمعية بتطبيق سياسات صارمة لضمان النزاهة والعدالة، وتشمل الإجراءات ما يلي:

1. إجراء مراجعة مالية دورية عبر مدققين مستقلين.
2. مراقبة عملية توزيع المساعدات لضمان وصولها إلى مستحقيها الفعليين.
3. اتخاذ إجراءات صارمة بحق أي موظف أو متطوع يثبت تورطه في استغلال الموارد أو إساءة استخدام السلطة.
4. تُوفر الجمعية قناة رسمية للإبلاغ عن حالات الفساد أو التجاوزات، سواء من خلال نموذج إلكتروني مخصص أو رقم تواصل مباشر، مع ضمان السرية التامة وحماية المبلّغ

11 الشفافية والمساءلة:

1. إعداد تقارير دورية توضح سير العمل وعدد المستفيدين.
2. توفير التقارير للجهات الرقابية، وللجمهور عند الحاجة، بما يضمن الشفافية والامتثال.
3. الالتزام بتقديم معلومات دقيقة للجهات الحكومية والتنظيمية.

12 حقوق المستفيدين:

1. ضمان احترام كرامة المستفيد في جميع مراحل تقديم الخدمة.
2. تمكين المستفيد من معرفة أسباب قبول أو رفض طلبه بشكل واضح وشفاف.
3. توفير قنوات تواصل فعّالة ومفتوحة للمستفيدين لطرح الاستفسارات وتقديم الاعتراضات.

13 السياسات التأديبية:

1. اتخاذ الإجراءات التأديبية بحق أي تجاوز أو مخالفة لأنظمة الجمعية من قبل الموظفين أو المستفيدين.
2. إلغاء المساعدات فوراً في حال ثبوت تقديم معلومات غير صحيحة أو تزوير من قبل المستفيد.

14 القيم والمبادئ الأخلاقية:

1. الالتزام بأعلى معايير الأخلاق المهنية في التعامل مع المستفيدين.
2. احترام السرية التامة لبيانات المستفيدين، وضمان عدم مشاركتها مع أي طرف غير مخوّل.

15 ضوابط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

1. تُعقد اجتماعات اللجنة الاجتماعية للنظر في طلبات الإعانة، وتُعتبر الاجتماعات نظامية بحضور رئيسة اللجنة أو نائبها وعضوة واحدة على الأقل.
2. لا يُسمح ببدء البحث الاجتماعي ما لم تُرفق جميع المستندات الثبوتية المطلوبة.
3. لا تُعرض حالة الأسرة المتقدمة على عضوات اللجنة إلا بعد إجراء البحث الميداني اللازم واستيفاء المخاطبات الرسمية التي تُثبت الاستحقاق.

4. تكون الباحثة الاجتماعية مسؤولة عن توعية ربة الأسرة بحقوقها وواجباتها تجاه الجمعية.
5. تلزم الأسرة المستفيدة بالتعهد بالآتي:
 - متابعة الأبناء لتعليمهم.
 - التفاعل مع البرامج التنموية والتأهيلية للجمعية.
 - الاستفادة من فرص العمل التي تُعرض على أفراد الأسرة.
 - توقيع تعهد خطي بحضور البرامج والدورات، والالتزام بالمواعيد واحترام الأنظمة الداخلية.
 - المستفيد ملزم بإبلاغ الجمعية فوراً بأي تغييرات جوهرية تطرأ على وضعه المالي أو الاجتماعي، وقد تؤثر على استحقاقه أو نوعية الدعم المقدم له.
 - في حال عدم انطباق شروط التسجيل على الحالة، تقوم الباحثة بتوجيهها إلى الجهات الحكومية أو الجمعيات المتخصصة الأنسب لحالتها.
 - عند ثبوت استحقاق الأسرة وتسجيلها رسمياً، توصي اللجنة الاجتماعية بخطة دعم تنموية للأسرة تشمل المساعدة المادية، والإحالة إلى البرامج التأهيلية والتوظيفية للأبناء ممن تجاوزوا 18 عاماً.