



سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

بطاقة السياسة

2025	تاريخ المراجعة عق	فبراير 2025	تاريخ التحديث	2023	تاريخ الإصدار	1	رقم الإصدار	HC- 02P3	رمز السياسة
------	-------------------------	----------------	------------------	------	------------------	---	----------------	-------------	----------------

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

الأهداف :

تهدف هذه السياسة إلى توضيح أسباب إيقاف أو استبعاد المستفيدين لضمان حفظ حقوقهم وتنفيذ أفضل الممارسات في تقديم الخدمات وتزويدهم بالأثر الرجعي خلال رحلة المستفيد في الجمعية التي تساعد في الانتقال من الرعاية إلى التنمية. وتعد هذه السياسة جزء لا يتجزأ من اللائحة الأساسية للجمعية الفيصلية ويخضع لنظام المركز الوطني للقطاع غير الربحي وتنعكس كافة القوانين والسياسات على تعديل هذه الوثيقة.

نطاق العمل : تغطي هذه السياسة جميع المستفيدين التابعين للجمعية الفيصلية.

بنود السياسة :

1. إشعار المستفيد سبب الإيقاف والاستبعاد لحفظ حق المستفيدين والعاملين وتوفير الأدوات التقنية المناسبة لإشعار المستفيد وحفظ وأرشفة الملفات بعد الإيقاف والاستبعاد.
2. التحقق من سبب الاستبعاد وتشمل :
 - انتقال المستفيدة إلى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
 - في حالة تجاوز دخل المستفيدة الحد الذي تضمنه الوزن النسبي.
 - ثبوت إعطاء معلومات غير صحيحة أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
 - إذا ثبت وفاة المستفيدة.
 - رغبة المستفيدة في استبعادها من الجمعية
3. التحقق من سبب الإيقاف وتشمل :
 - ثبوت الإساءة بالقول لأحدى منسوبات الجمعية كالسب والشتم والقبح في نزاهة وأمانة العاملين.
 - إثارة الشغب أو البلبلة في برامج الجمعية .
 - التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية مما خصص له.
 - في حالة تأخير المستفيدة عن تجديد الأوراق المطلوبة لأكثر من شهر منذ طلبت منها.
 - في حالة وصول معلومة تفيد بعدم انطباق الشروط على المستفيدة حتى يتم التأكد في مدة اقصاها شهر.
4. يحق للجمعية أن إيقاف خدمات المستفيد من شهر إلى ستة أشهر دون أن يعرض عن هذه الفترة بقرار من مجلس الإدارة أو صاحب الصلاحية المفوض.
5. نشر سياسات إيقاف/استبعاد المستفيدين على الموقع, وإعطائه نسخة مطبوعة إن طلب.

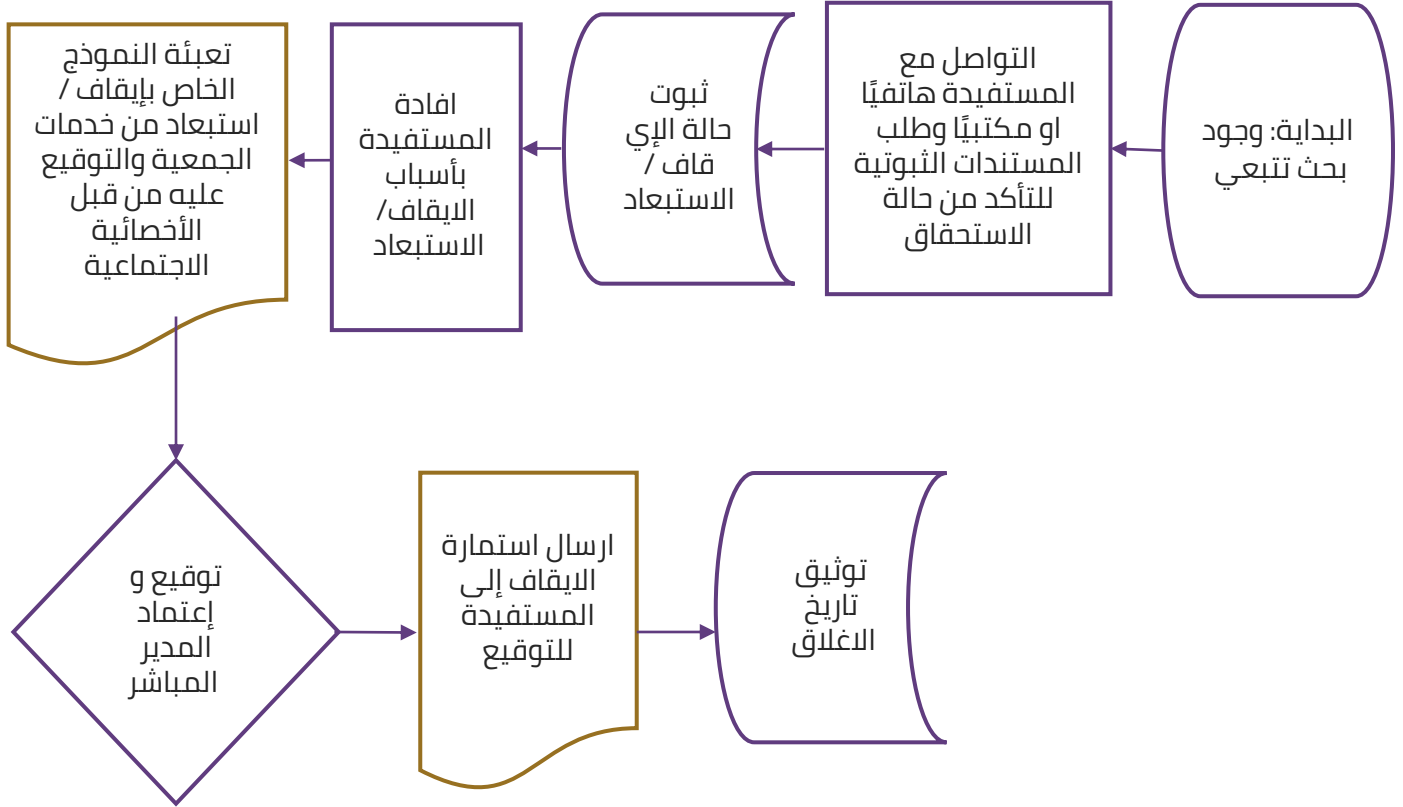
سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

6. إجراءات عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات

الهدف العملية	ضبط عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات	المسؤول عن تنفيذ العملية	الخصائية الاجتماعية
مستهدفون من العملية	مستفيدي الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	مخرجات العملية
ايقاف / استبعاد المستفيدين من الخدمات	1	البداية: وجود بحث تتبعي	-كشف قائمة بالمستفيدين الذين تم ايقافهم -نماذج الغاء الملف بعد التوقيع -بيانات -منصة الفيضية
	2	التواصل مع المستفيدة هاتفياً او مكتبياً وطلب المستندات الثبوتية للتأكد من حالة الاستحقاق	
	3	ثبوت حالة الإيقاف / الاستبعاد	
	4	افادة المستفيدة بأسباب الإيقاف / الاستبعاد	
	5	تعبئة النموذج الخاص بإيقاف / استبعاد من خدمات الجمعية والتوقيع عليه من قبل الأخصائية الاجتماعية	
	6	توقيع واعتماد المدير المباشر على نموذج الإيقاف / الاستبعاد	
	7	ارسال استمارة الإيقاف إلى المستفيدة للتوقيع	
	8	توثيق تاريخ اغلاق الملف	
مؤشرات أداء العملية	عدد المستفيدين الذين تم ايقافهم / استبعادهم	مخاطر العملية	التأثير على سمعة الجمعية

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

مخطط عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات



المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإعلام، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

ختاماً :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإعلام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

المرجع:

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية :

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (3) بتاريخ 1446/8/27 هـ الموافق
2025/2/26م ضمن جدول الأعمال (بند رقم 13) بند مراجعة واعتماد السياسات واللوائح
واللائحة.

"تم الاطلاع واعتماد هذه الوثيقة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

التوقيع	الأسماء	*
	الأستاذة خيرية محمد نوررحيبي	1.
	الدكتورة. عبله عبد الحميد بخاري	2.
	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	3.
	الدكتورة. مريم عبد الله الصبيان	4.
	أستاذة دكتور. سمر محمد السقاف	5.
	الدكتورة. سهى محمد علاوي	6.
	الأستاذة. عبيد غازي جليدان	7.
	الدكتورة. ندى عمر العولقي	8.
	الدكتورة. هلا عبد الله السقاف	9.
	الدكتورة. ربا خالد شيرة	10.
	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنه	11.
	أستاذة دكتور. لنا أحمد شيناوي	12.
	الأستاذة. خالد أحمد شيناوي	13.