

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

# سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

## بطاقة السياسة

2025	تاريخ العراج ة	فبراير 2025	تاريخ التحديث	2023	تاريخ الإصدار	1	رقم الإصدار	HC-02- P2	رمز السياسة
------	----------------------	----------------	------------------	------	------------------	---	----------------	--------------	----------------

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### الأهداف:

- تمكين المستفيدين للانتقال من الرعاية إلى التنمية
  - الإحسان في تقديم الخدمة للمستفيدي وتلبية احتياجاته من خلال تسهيل الإجراءات وتنفيذ الخدمة دون عناء ومشقة
  - تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمات بهدف تعزيز ثقة وانتماء المستفيدين مع الحرص على خصوصية المستفيد تعزيزاً لكرامتهم وتحقيق المساواة والعدالة مع المواطنين الآخرين
- 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 مستفيدين الجمعية الفيصلية لابتكار حلول وخدمات تلبى الفئة المستهدفة.

### بنود السياسة:

1. اعتماد شرط استحقاق الدعم ( معادلة الوزن النسبي) من قبل مجلس الإدارة أو الشخص المفوض.
2. اعتماد الفئات ومبالغ الدعم من قبل مجلس الإدارة أو الشخص المفوض.
3. استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة حفاظاً على وقت المستفيد وتسهيلاً لظروفه وضمان سرعة إنجاز الخدمة بما يتناسب مع الاحتياج الفعلي.
4. تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه ولسرعة الإنجاز.
5. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
6. نشر السياسة على الموقع، وإعطاء المستفيد نسخة مطبوعة من شروط التسجيل ومتطلباته وواجباته وحقوقه في حال الطلب.
7. عمل أبحاث تتبعية بشكل سنوي لتحديث بيانات المستفيدين.
8. أن تكون المستفيدة سعودية الجنسية / زوجة مواطن / ام مواطن.
9. أن تكون داخل نطاق مدينة جدة.
10. أن يكون التسجيل إلكترونياً عن طريق منصة الفيصلية مع الحفاظ على سرية معلومات المستفيد بناء على ( سياسة خصوصية البيانات ) من إدارة الموارد البشرية .

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### 11- تصنيف فئات الاسر المستفيدة من خدمات المركز

مبلغ المساعدة	عدد الافراد	الفئات
400 ريال	3-1 أفراد	س1
600 ريال	6-4 أفراد	س2
800 ريال	10-7 أفراد	س3
1.000 ريال	11 وما فوق	س4

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

م	التصنيف	الوصف	الخدمة
1	فاقدي السند الاسري	الأسرة التي عائلها على قيد الحياة، وغير قادر على العمل (عاجز) وجميع الأبناء في مراحل تعليميه مختلفة، أو أعمارهم أقل من 25 عام ولا يوجد لديهم عمل.	البطائق الالكترونية الزكاة السنوية البرامج الصحية و الخدمات المساندة
2	كبار السن	فئة كبار السن من الفقراء والمساكين الذين تزيد أعمارهم فوق (65) عام، ولا يستطيعون العمل ولا يوجد من يعولهم والدخل المالي لا يفي متطلبات المعيشة	
3	الأرامل	كل امرأة توفي عنها زوجها وكانت كبيرة في السن أو صغيرة، ولم تتزوج بعد وليس لها مصدر كافي للعيش	
4	المطلقات	هي المرأة التي تم طلاقها ومثبت ذلك بصفة شرعية من قبل المحكمة وليس لها دخل كافي يفي بإحتياجاتها.	
5	اسر السجناء	هي أسرة سجين ليس لديهم دخل كافي وليس لها عائل غير السجين ( الزوج أو الابن )	
6	المرضى	الأسرة التي لدى أحد أفرادها مرض بموجب تقارير طبية أو حالة مرضية طارئة تستوجب المساعدة	
7	الأيتام	من توفي والده ولم يتجاوز (18) عام من ذكر أو انثى	كفالة الأيتام
8	الابن/ة	من سن 25 فأقل	يستفيد من جميع خدمات المركز
		من سن 25 فأكثر طالب او مريض او موظف يساهم في مصروف المنزل	
		الابنة المطلقة التي ليس لديها ابناء	يستبعد
		الابن من سن 25 فأكثر غير موظف وغير طالب وغير مريض والمتزوج	
الابنة الموظفة والتي لاتساهم في مصروف المنزل	الابنة المطلقة التي لديها أبناء	يتم تسجيلها كأسرة مستقلة	
9	الأحفاد	في حال وجود صك ولاية لدى المستفيدة (حالات الطلاق - وفاة الابناء - سجن الأبناء)	يستفيد من جميع خدمات المركز

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### 12- معادلة استحقاق الدعم (الوزن النسبي):

- معادلة استحقاق الدعم والمعتمدة لدى المركز مسبقاً وتنص على التالي:
- إجمالي الفائض = إجمالي المصروفات - إجمالي الدخل
- معادلة الاستحقاق = إجمالي الفائض ÷ عدد أفراد الأسرة ( باعتبار 1.000 ريال لكل فرد).
- معادلة الاستحقاق < 1200 (غير مستحق)
- معادلة الاستحقاق => 1200 ( مستحق )

إجمالي الدخل = الأموال التي يجنيها الفرد مقابل العمل او الدعم الحكومي  
إجمالي المصروفات = مصاريف الممستفيد وتشمل:

- قيمة فاتورة الكهرباء الشهرية.
- خصم قيمة إيجار المنزل بالشهر.
- قيمة القسط الشهري مع إحصار ما يثبت ذلك وهي على النحو التالي:
- ✓ قروض بنك التنمية الاجتماعية.
- ✓ القرض العقاري.
- ✓ القرض الشخصي.
- ✓ قرض شراء سيارة.
- ✓ مواصلات.

### 13. المستندات المطلوبة للتسجيل بتاريخ لا يقل عن سنة:

1. الهوية الوطنية/ هوية مقيم سارية المفعول للمستفيدة.
2. الهوية الوطنية/هوية مقيم للتابعين .
3. كرت العائلة .
4. عقد إيجار الكتروني مجدّد او صك المنزل.
5. مشهد من الضمان الاجتماعي يشمل قيمة المعاش .
6. مشهد من حساب المواطن يشمل القيمة.
7. مشهد من التأهيل يشمل القيمة ان وجد.
8. خطاب تعريف بالراتب.
9. خطاب تعريف من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .
10. خطاب تعريف من المؤسسة العامة للتقاعد.
11. إثبات القروض او الأقساط بمشهد رسمي .
12. ورقة تعريف للطالب من المدرسة او الجامعة.
13. الايبان البنكي الخاص بالمستفيدة
14. شهادة الوفاة.
15. صك الطلاق.
16. صك الولاية.
17. صك النفقة.

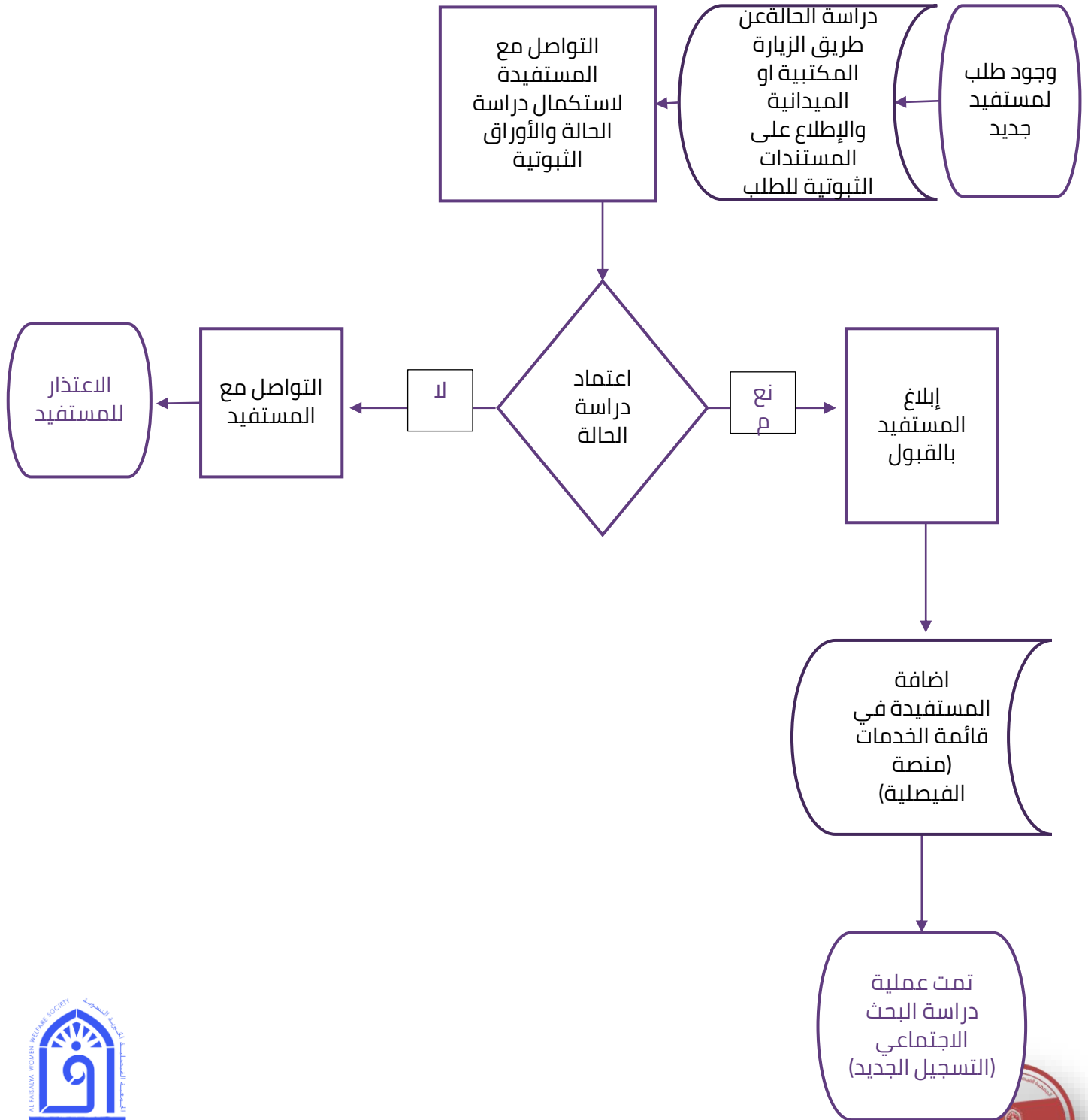
## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### 14. إجراءات التسجيل الجديد

الهدف العملي	تنفيذ دراسة البحث للمستفيدين المسجلين (تسجيل جديد)	المسؤول عن تنفيذ العملية	ألية الاجتماع
المستهدفون من العملية	المستفيدين المسجلين (تسجيل جديد)	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني
- طلب لمستفيد جديد - منصة الفيصلية	1	البداية: وجود طلب لمستفيد جديد	
	2	متابعة طلبات الالتحاق	منصة الفيصلية
	3	دراسة حالة عن طريق الزيارة المكتبية أو الميدانية والإطلاع على المستندات الثبوتية للطلب	
	4	التواصل مع المستفيدة لاستكمال دراسة الحالة والأوراق الثبوتية (عن طريق نظام الكول سنتر أو عن طريق تسليم المستندات ورقياً بمقر الجمعية)	منصة الفيصلية
	5	المتابعة مع المستفيدة عن طريق نظام الكول سنتر أو في حال عدم تواجدها حضورياً	
	6	التأكد من معلومات السكن (عقد الإيجار - صك الملكية - فاتورة الكهرباء)	
	7	إدخال بيانات دراسة الحالة في منصة غيث	منصة الفيصلية / ملف المستفيدة
	8	إرسال استمارة دراسة الحالة للتعميد (بعد التدقيق والملاحظة)	
	9	إبلاغ المستفيدة بالاعتذار أو القبول من خلال الكول سنتر (في حال الاعتذار عن تقديم الخدمة يتم توضيح أسباب الاعتذار)	
	10	في حال القبول يتم اضافة المستفيدة في قائمة الخدمات (كشف أسماء مستفيدات المركز)	منصة الفيصلية
مؤشرات أداء العملية	عدد المستفيدين المسجلين (تسجيل جديد)/ سنوي	مخاطر العملية	التأثير على خدمات الجمعية
	عدد المستفيدين المعتذر منهم		
	عدد حالات الإلغاء		

# سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

## مخطط عملية التسجيل الجديد



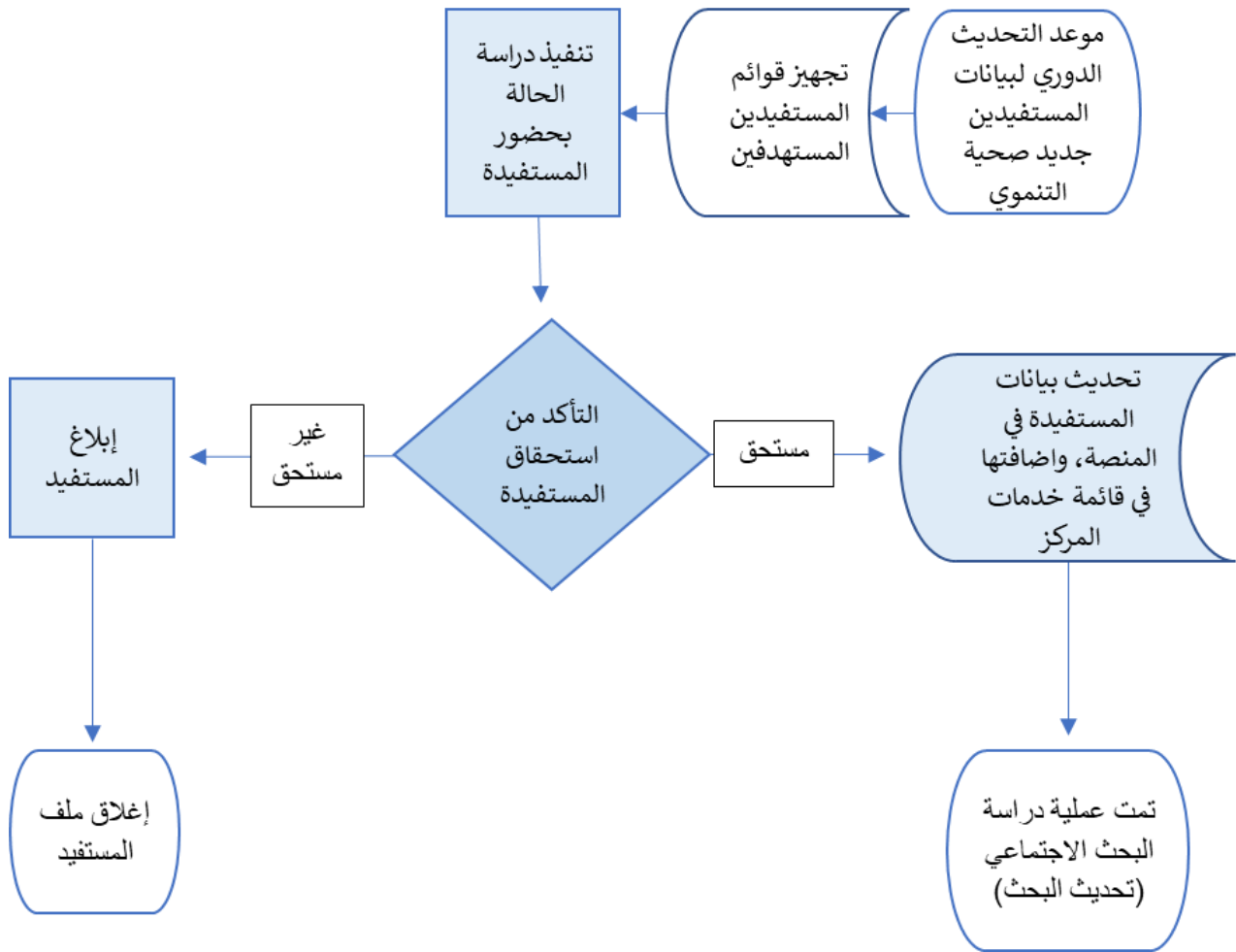
## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### 15. إجراءات البحث التبعي

الخصائية الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	تحديث دراسة البحث الاجتماعي لمستفيدي الجمعية	هدف العملية	
	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستفيدي الجمعية	المستهدفون من العملية	
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	م	مدخلات العملية
كشفت أسماء المستفيدين بالمركز	استمارة الإلغاء/ منصة غيث	البداية: موعد التحديث الدوري لبيانات المستفيدين	1	- موعد التحديث الدوري لبيانات المستفيدين
		تحديد المستفيدين الذين هم بحاجة إلى تحديث بياناتهم	2	
		تجهيز قوائم المستفيدين المستهدفين من منصة غيث	3	
		التواصل مع المستفيدة (من خلال الكول سنتر) وتحديد موعد للبحث الاجتماعي	4	
		الزيارة المكتبية او الميدانية	5	
		التواصل مع المستفيدة (من خلال الكول سنتر) والتذكير بالموعد وتسليم المطلوب	6	
		التأكد من استحقاق المستفيدة (وفقا لمعادلة الاستحقاق)	7	
		في حال عدم الاستحقاق يتم إغلاق ملف المستفيدة، وإبلاغ المستفيدة بذلك	8	
		حال اثبات الاستحقاق، يتم تحديث بيانات المستفيدة في المنصة	9	
		اثبات تاريخ تحديث ملف المستفيدة في المنصة	10	
		إضافة المستفيدة في قائمة خدمات المركز (كشفت أسماء المستفيدات بالمركز)	11	
		قياس رضا المستفيد + التقارير الربعية	12	
التأثير على خدمات الجمعية	مخاطر العملية	عدد الملفات المغلقة/ سنوي	مؤشرات أداء العملية	
		المدة الزمنية المستغرقة لعملية تحديث البحث الاجتماعي		

# سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

## عملية البحث التبعي



## وثيقة واجبات المستفيد

1. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
2. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً.
3. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
4. تقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي افصحت عنها المستفيدة.
5. الالتزام بتحديث البيانات بالجمعية في المواعيد المحددة.
6. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحثة الاجتماعية / الباحث الاجتماعي-ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
7. في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
8. يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة (الأخطائي الاجتماعي) بالجمعية في حالة عدم فهمه أي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة .
9. عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة عبر المواقع الإلكترونية أو لدى الدوائر الحكومية أو المحافل الاجتماعية.

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### وثيقة حقوق المستفيد

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع على الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها .
3. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لمسؤولين البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله او رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
4. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
5. تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.

### المسؤوليات:

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

### ختاما :

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

## سياسات وإجراءات لتسجيل المستفيدين

### 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 نوررحيمي	.1
	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	.2
	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	.3
	الدكتورة. مريم عبد الله الصبان	.4
	أستاذة دكتور. سمر محمد السقاف	.5
	الدكتورة. سهى محمد علاوي	.6
	الأستاذة. عبير غازي جليدان	.7
	الدكتورة. ندى عمر الحولتي	.8
	الدكتورة. هلا عبد الله السقاف	.9
	الدكتورة. ربا خالد شيرة	.10
	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنة	.11
	أستاذة دكتور. لينا أحمد شيتاوي	.12
	الأستاذة. خلود أحمد شيتاوي	.13