المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية العطاء النسائية الخيرية بمحافظة القطيف
تأسست بتاريخ 1429/7/26 هـ
سجلت برقم (453) وتاريخ 1430/2/19 هـ

# جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وصرف الخدمات

## مشروع عون، مشروع يسر لتيسير مساعدة الزواج

## الإصدار3.0 صادر بتاريخ 11/7/ 2024م

جمعية العطاء
النسائية الأهلية بالقطيف

# الفهرس


| السياسة | الموضوع | الصفحة |
|---|---|---|
| الأولى | الباب الأول: تمهيد وإجراءات التعامل مع المستفيدين | 4 |
| الثانية | الهدف العام | 4 |
| الثالثة | الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية | 4 |
| الرابعة | القنوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين | 4 |
| الخامسة | حقوق وواجبات المستفيدين | 5-4 |
| السادسة | إجراءات تقديم الشكوى والتظلم | 6-5 |
| السابعة | إجراءات تقديم الطلب وصرف الخدمات | 6 |
| الثامنة | حالات الاستبعاد من الجمعية | 7-6 |
| - | الباب الثاني: الخدمات المقدمة للمستفيدين وضوابط الصرف | - |
| الأولى | الشروط العامة وضوابط الاستحقاق | 8 |
| الثانية | أولاً: الخدمات المخصصة لدعم الأسرة المحتاجة وذوي الدخل المحدود | 11-10-9-8 |
| الثالثة | ثانياً: الخدمات المخصصة للمقبلين على الزواج | 12-11 |
| الرابعة | شروط الاستحقاق | 12-11 |
| مرفقات اللائحة | الاستمارة الإلكترونية كما تظهر بموقع جمعية العطاء النسائية الأهلية | 13-12 |
| مرفقات اللائحة | استمارة قياس رضا المستفيدين. | 14 |

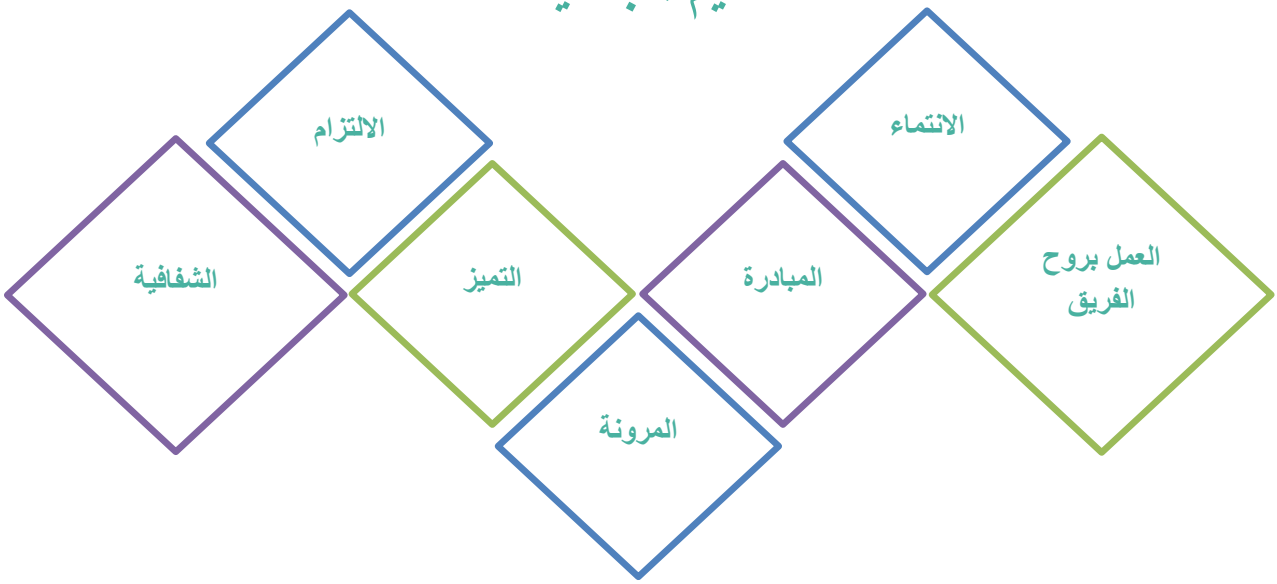
## رؤية الجمعية

**أن نكون بيت خبرة في تمكين المرأة**

## رسالة الجمعية

**تقديم برامج ومبادرات ترفع من دور المرأة ومساهمتها في تنمية المجتمع بكوادر متخصصة وشراكات مجتمعية ونظام تقني متقدم**

## قيم الجمعية



# الباب الأول: تمهيد إجراءات التعامل مع المستفيدين

## السياسة الأولى: تمهيد

تضع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف سياسات وإجراءات تنظيم علاقتها مع المستفيدين، بما يكفل حقوق جميع الأطراف وآلية تنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترحاتهم للتطوير والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

## السياسة الثانية: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف بأسهل طرق ممكنة.

## السياسة الثالثة: الفئات المستفيدة من الخدمات

1. جميع أفراد الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود، والظروف الخاصة والطارئة والإغاثية.
2. المقبلين على الزواج من أبناء الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود.

## السياسة الرابعة: القنوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين

1- الموقع الإلكتروني للجمعية.
2- الرسائل النصية.
3- الاتصالات الهاتفية.
4- المقابلات الشخصية.
5- الزيارات الميدانية.

## السياسة الخامسة: حقوق وواجبات المستفيدين

### حقوق المستفيد

1- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول عليها دون عناء أو مشقة، عن طريق توفيرها إلكترونياً حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
2- استقبال المستفيد بـ لباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاءه الوقت الكافي.

3- العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية اعتماداً على موضوعية البحث الاجتماعي.
4- السرية والخصوصية في التعامل مع المستفيد والحفاظ على بياناته.
5- للمستفيد حق التعرف بأسماء مقدمي الخدمة ووظائفهم بالجمعية ووسائل الاتصال الخاصة باستقبال الطلبات.
6- للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة له والمشكلات التي يصادفها.
7- استقبال شكاوى المستفيد ومقترحاته، والتعامل معها بجدية، وذلك من خلال إجراءات محددة موثقة والتأكد من رضا المستفيد عن مستوى التعامل مع تواصله.
8- معرفة أسباب رفض الطلب للاستفادة من خدمات الجمعية.

### واجبات المستفيد

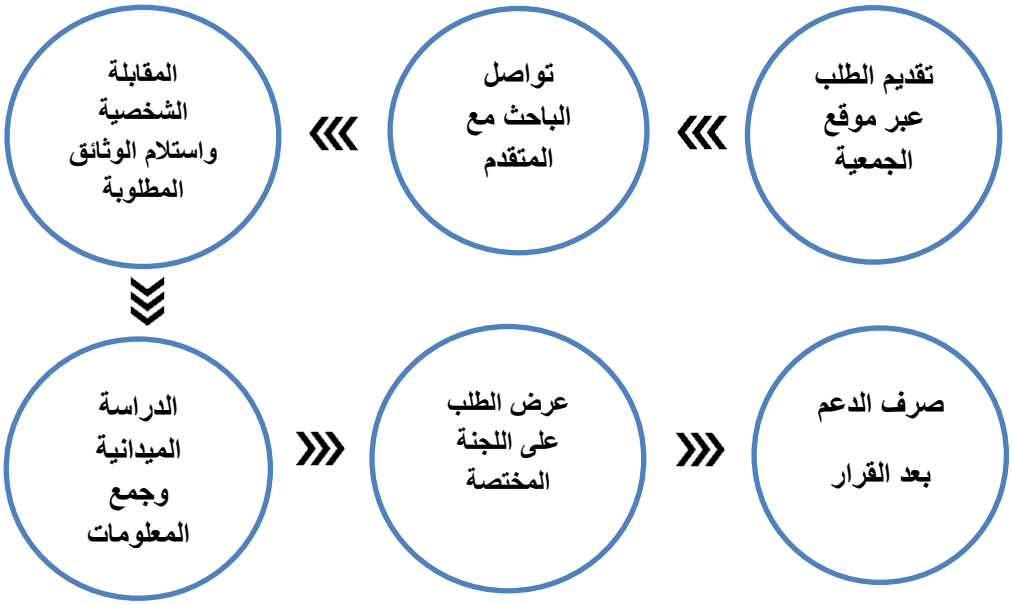
1. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم والحفاظ على ممتلكات الجمعية.
2. الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل مسؤولية الإبلاغ العمد لبيانات أو وثائق غير صحيحة.
3. الموافقة على شروط تقديم الخدمات.
4. إبلاغ الجمعية بتغير أحد شروط الحصول على الخدمة أو تغير في بيانات الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني.
5. عدم الانقطاع عن أي برنامج تأهيلي يتم منحه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع اليها وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
6. الإجابة على استمارات قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة بالجمعية.
7. التجاوب مع المتابعات الدورية للباحث الاجتماعي في حال الترشيح لأحد البرامج التنموية التأهيلية، وتزويده بما يلزم عند طلبه.

## السياسة السادسة: إجراءات تقديم الشكوى والتظلم:

1. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
2. على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
3. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الاتي:
   - ❖ المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الجوال).

- ❖ تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- ❖ تحديد الشخص أو القسم المتظلم منه.
- ❖ تحديد الضرر وأسباب التظلم.
- ❖ الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- ❖ تحديد الطلب المراد.
- ❖ إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

## السياسة السابعة: إجراءات تقديم الطلب وصرف الخدمات




**ملاحظة: في حال عدم انطباق الشروط يتم إطلاع المستفيد بالأسباب**

## السياسة الثامنة: حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
2. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق خدمات الجمعية (محافظة القطيف وقراها).
3. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
4. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبله ولم يصرح به.
5. في حال رفض المستفيد تجديد الأوراق المطلوبة عند التحديث الدوري للبيانات.

6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
7. في حال رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته للبرامج التدريبية والتأهيلية والوظيفية المرشح لحضورها بدون سبب مقنع للإدارة.
8. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع معلومات الدراسة.

# الباب الثاني: الخدمات المقدمة للمستفيدين وضوابط الصرف

## السياسة الأولى: الشروط العامة وضوابط الاستحقاق

1. ألا يزيد دخل الأسرة عن (5000 ألاف ريال).
2. أن تكون الأسرة من سكان محافظة القطيف وقراها.
3. إحضار الأوراق الثبوتية للأسرة:
   - ❖ تعريف بالراتب من جهة العمل أو التأمينات الاجتماعية.
   - ❖ مشهد من الضمان الاجتماعي، وحساب المواطن.
   - ❖ في حال وجود ديون أو قروض شخصية إحضار ما يثبت ذلك.
   - ❖ صورة من هوية المتقدم سارية الصلاحية.
   - ❖ للظروف الخاصة صك الطلاق.
   - ❖ التقارير الطبية لإثبات العجز.
   - ❖ صورة من بطاقة العائلة.
   - ❖ عقد الإيجار.
4. ألا تتعارض الخدمة المقدمة للأسرة مع الخدمات المقدمة من الجمعيات الأخرى. وفي حال عدم الإفصاح يوقف صرف الخدمة عن المستفيد.
5. قبول الأسرة للبرامج التأهيلية والوظيفية المطروحة من قبل الجمعية لتحسين المستوى المعيشي.
6. المتابعة والتحديث المستمر لبيانات الأسر المستفيدة من الخدمات.

## السياسة الثانية: الخدمات المخصصة لدعم الأسرة المحتاجة وذوي الدخل المحدود

الهدف: المساهمة في تلبية احتياجات الأسر المستفيدة في محافظة القطيف.

| م | نوع الخدمة | حصة الفرد الشهرية | التكرار | ملاحظة |
|---|---|---|---|---|
| 1 | خدمة الإعانة الغذائية الدورية | 60 | 4 مرات | |
| 2 | خدمة إعانة شهر رمضان الكريم | 60 | 1 | |
| 3 | خدمة كسوة العيدين | 200 | 2 | |
| 4 | خدمة الحقيبة المدرسية | 200 | 2 | |
| 5 | خدمة معونة الشتاء | 200 | 1 | |
| 6 | خدمة تسديد فواتير الكهرباء | 80 | 1 | متغيرة بحسب معطيات البحث |
| 7 | خدمة تسديد فواتير الماء | 80 | 1 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | خدمة دعم الإيجار | 3000 | 1 | |
| 9 | المساعدات الطارئة | أجهزة كهربائية، أثاث منزلي | | |

1. **خدمة الإعانة الغذائية:**

نبذة: عبارة عن كوبونات مسبوقة الدفع لشراء مواد غذائية، تصرف كل 3 شهور من إحدى المحلات التجارية.

شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة.
- ❖ تشمل الكوبونات شراء المستلزمات الغذائية الأساسية للأسرة.

2. **خدمة إعانة شهر رمضان الكريم:**

نبذة: عبارة عن بطاقات مسبوقة الدفع لشراء مواد غذائية في شهر الخير.

شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم للحالات المستفيدة من خدمات الجمعية.
- ❖ تقدم للأسر غير المستفيدة من خدماتها بشرط تقديم ما يثبت استحقاقها بمدة لا تقل عن (3) أسابيع قبل حلول شهر رمضان.

3. **خدمة كسوة العيدين:**

نبذة: كوبونات شرائية من إحدى المحلات التجارية خلال العيدين (عيد الفطر المبارك +عيد الأضحى المبارك) بهدف إدخال البهجة والسرور على أبناء الأسر المستفيدة.

شروط الاستحقاق:

- ❖ أن تكون لأبناء الأسر المستفيدة من خدماتها.
- ❖ تصرف للذكور والإناث لسن (18) عاماً.
- ❖ يتم استلام وصرف الكوبونات في المدة المحددة من قبل الإدارة.
- ❖ أن يتم صرف الكوبون بالجهة المحددة والقيمة المذكورة.

4. **خدمة الحقيبة المدرسية:**

نبذة: تهدف إلى تأمين المستلزمات الدراسية لأبناء الأسر المستفيدة بداية كل عام دراسي لمساعدة رب الأسرة ومساعدة الأبناء في مواصلة تعليمهم.

شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم للطلاب أبناء الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
- ❖ تقدم للأسر غير المستفيدة من خدماتها بشرط تقديم ما يثبت استحقاقها.
- ❖ أن يتقدم بطلب المساعدة محدداً فيه عدد الطلاب والمرحلة الدراسية.

**5. خدمة معونة الشتاء:**

نبذة: تأمين مستلزمات الشتاء الأساسية من (بطانيات – مدفئة - ملابس) بهدف رفع معاناة الأسر المتعففة وسد احتياجاتها وتخفيف معاناة برودة الجو.

شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم للمستفيدين من خدمات الجمعية.
- ❖ تقدم للأسر غير المستفيدة من خدماتها بشرط تقديم ما يثبت الاستحقاق.

**6. خدمة تسديد فواتير الكهرباء:**

نبذة: دفع جزء من فواتير الكهرباء في حال عجز المستفيد عن التسديد، بحسب مقدار حصة الفرد الشهرية وعدد أفراد الأسرة.

شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة الاقتصادي.
- ❖ إرسال صورة من الفاتورة الأخيرة توضح المبلغ المتراكم على المستفيد.

**7. خدمة تسديد فواتير الماء:**

نبذة: دفع جزء من فواتير الكهرباء في حال عجز المستفيد عن التسديد، بحسب مقدار حصة الفرد الشهرية وعدد أفراد الأسرة.

شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة الاقتصادي.
- ❖ إرسال صورة من الفاتورة الأخيرة توضح المبلغ المتراكم على المستفيد.

8. **خدمة دعم الإيجار:**

نبذة: دفع جزء من الايجار السنوي في حال عجز المستفيد عن الدفع، بحسب مقدار حصة الأسرة المحددة 3000 ريال في المرة الواحدة.

شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة الاقتصادي.
- ❖ إرسال صورة من عقد الإيجار.

9. **خدمات طارئة / اخرى:**

تشمل الاحتياجات الطارئة والإغاثية للأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وغيرها مثل:

- الاثاث والمستلزمات المنزلية.
- الأجهزة والاحتياجات الطبية.
- الفئات المستفيدة (كبار السن-الاحتياجات الخاصة-الأطفال).

## السياسة الثالثة: الخدمات المخصصة للمقبلين على الزواج (مشروع يسر لتيسير مساعدة الزواج)

**الهدف: يهدف إلى تقديم مجموعة من الخدمات المادية والتثقيفية للأفراد المقبلين على الزواج وتوفير (أجهزة كهربائية أساسية، غرفة نوم، برنامج خاص بالعروس، برنامج تثقيفي توعوي بالحياة الأسرية).**

| م | نوع الخدمة | مقدارها | ملاحظات |
|---|---|---|---|
| 1 | اجهزة كهربائية اساسية (ثلاجة، غسالة، فرن، مجففة، مكيف) | 9.000 الاف ريال | |
| 2 | غرفة نوم | 6.000 الاف ريال | |

## السياسة الرابعة: شروط الاستحقاق

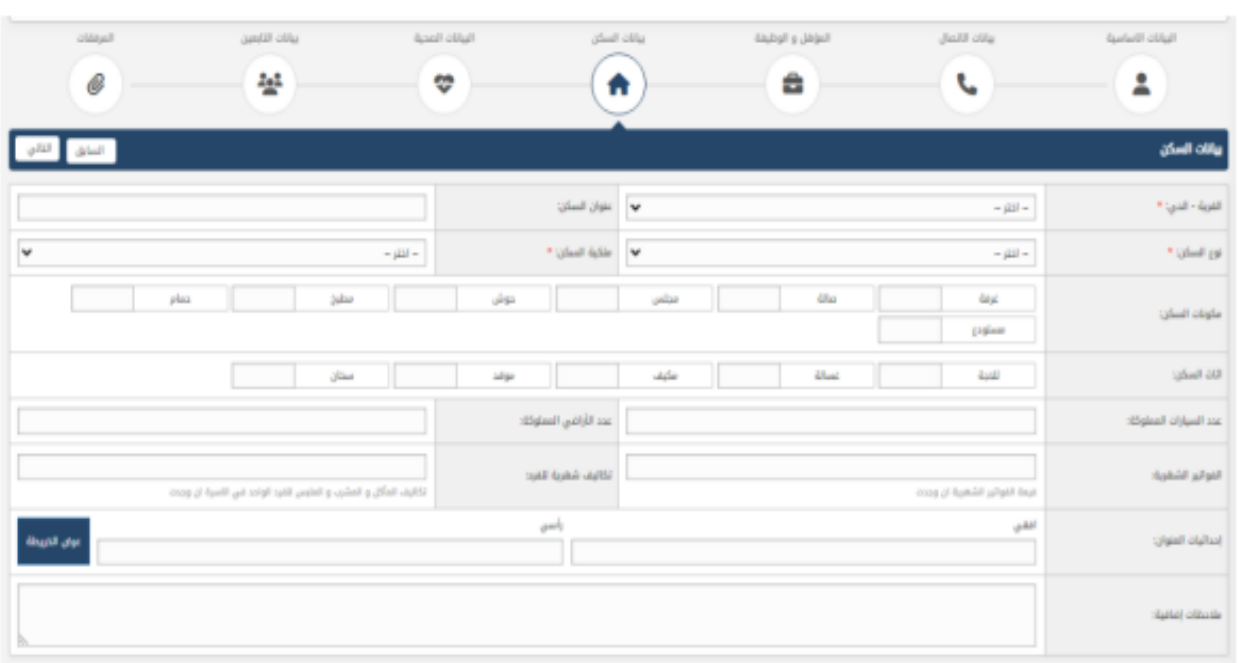
1. **أن يكون المتقدم الزوج أو الزوجة.**
2. **أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.**
3. **الإقامة في محافظة القطيف وضواحيها.**
4. **ألا يزيد راتب الزوج عن 5000 ريال.**
5. **أن يكون لديه عقد زواج صادر من المحكمة الشرعية.**
6. **أن يكون الزواج هو الزواج الأول للمتقدم، وتستثنى بعد الدراسة الحالات الخاصة.**

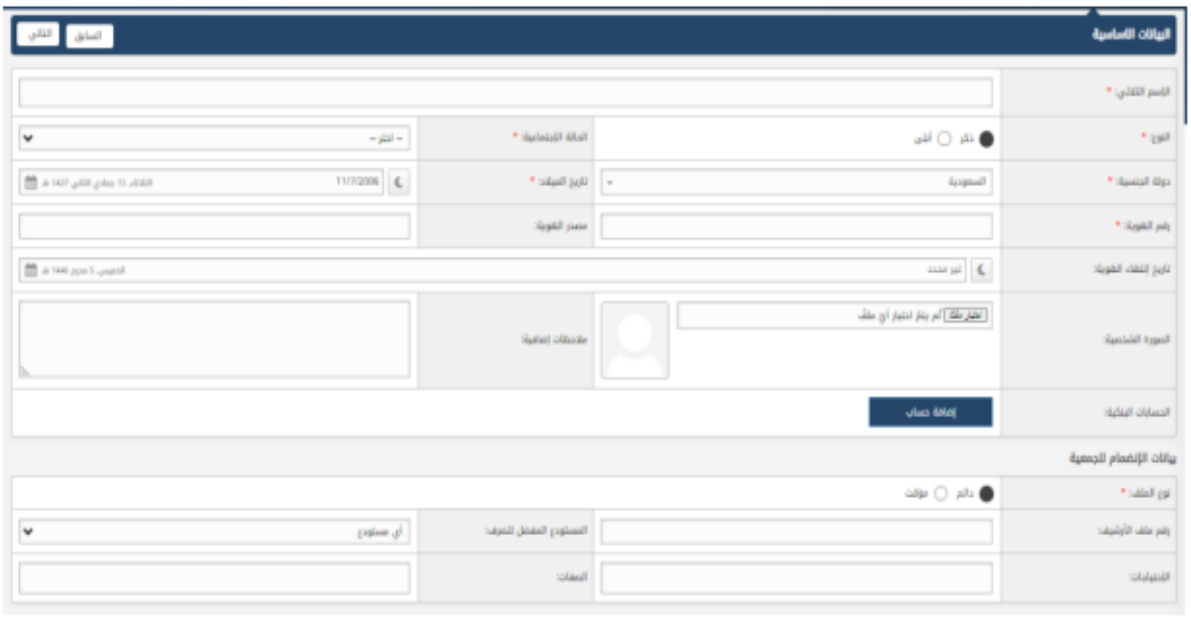
7. إحضار الأوراق الثبوتية (صورة من عقد القرآن، تعريف بالراتب).
8. أن يكون قد تم تحديد موعد الزواج.
9. صورة من عقد الايجار إن وجد.
10. أن يصرف الكوبون من المكان المحدد.

---

## مرفقات اللائحة

1. الاستمارة الإلكترونية كما تظهر بموقع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف.
2. استمارة قياس رضا المستفيدين.




البيانات الاساسية
السابق
التالي
الاسم الثلاثي: *
النوع: * ذكر أنثى
الحالة الإجتماعية: * - اختر -
دولة الجنسية: * السعودية
تاريخ الميلاد: * 11/7/2006
رقم الهوية: *
مصدر الهوية:
تاريخ إنتهاء الهوية: غير محدد
الصورة الشخصية: اختر ملف لم يتم اختيار أي ملف
ملاحظات إضافية:
الحسابات البنكية: إضافة حساب
بيانات الإنضمام للجمعية
نوع الملف: * دائم مؤقت
رقم ملف الأرشيف: المستودع المفضل للصرف: أي مستودع
الإعتمادات: المهمات:

البيانات الاساسية
بيانات الاتصال
المؤهل و الوظيفة
بيانات السكن
البيانات الصحية
بيانات التابعين
المرفقات
البيانات الصحية
السابق
التالي
الحالة الصحية: * سليم مريض

البيانات الاساسية
بيانات الاتصال
المؤهل و الوظيفة
بيانات السكن
البيانات الصحية
بيانات التابعين
المرفقات
بيانات التابعين
السابق
التالي
إضافة تابع

البيانات الاساسية
بيانات الاتصال
المؤهل و الوظيفة
بيانات السكن
البيانات الصحية
بيانات التابعين
المرفقات
المرفقات
السابق
التالي
صورة البطاقة الاساسية: إضافة صور
صورة التقرير الطبي: إضافة صور
صورة إثبات ملكية السكن: إضافة صور
صورة رقم الايبان: إضافة صور
مرفقات إضافية: إضافة مرفقات
صورة بطاقة العائلة: إضافة صور
صورة مشهد الراتب: إضافة صور
نموذج شيح الفيش: إضافة صور
صورة فاتورة الكهرباء: إضافة صور
إضافة السجل

# استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمعية لعام 2024م

تسعى جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف للتطوير المستمر لخدماتها وبرامجها عن طريق المراجعة والتقييم والاستماع لآراء المستفيدين .

ولكي تساهم في تقييم عمل الجمعية وتساعدنا في تقديم تغذية راجعة نسعد بسماع صوتكم من خلال تعبئة هذا الاستبيان .

**تقدم الجمعية خدمات ذات جودة عالية** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**يمكنني الوصول لخدمات الجمعية بسهولة ويسر** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**المدة الزمنية لتقديم الخدمات في الجمعية مناسب جدا** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**تعامل منسوبو الجمعية مميز وراقٍ** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**أداء العاملين بالجمعية على قدر كبير من الكفاءة** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**استجابة الجمعية لطلبات المستفيدين سريع ومقنع** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**تبدع الجمعية و تبتكر خدمات جديدة باستمرار**

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**تتواصل الجمعية مع المستفيدين والمجتمع بشكل متميز** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**الإجراءات والتعليمات لأنظمة العمل والخدمات في الجمعية واضحة وشفافة** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**شكاوى المستفيدين تؤخذ بعين الاعتبار وتعالج بشكل سريع** *

○ موافق بشدة ○ موافق ○ غير موافق

**ما مدى رضاك عن سرعة تلبية طلبك** *

○ راضٍ جداً ○ راضٍ ○ غير راضٍ

**اختر البرامج والخدمات التي استفدت منها ( يمكن اختيار أكثر من برنامج )** *

☐ مشروع عون ☐ مشروع وشاح المودة ☐ مشروع خُطى ☐ مشروع يسر لتيسير مساعدة الزواج ☐ رعاية كبار السن

☐ مشروع أنامل ذهب ☐ مشروع تميزنا فأبدعنا ☐ مبادرة زهر وعسل ☐ مبادرة بيتي أخضر ☐ برنامج ثمار ☐ قسم التطوع

☐ Other

يمكن أختيار أكثر من خيار

**مقترحاتك وتوصياتك لتطوير خدمات الجمعية** *

**اعتمد مجلس إدارة جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف**

**السياسات التنفيذية لمشروع عون في الاجتماع رقم (9) وتاريخ 2024/11/7هـ، في دورته الرابعة (4)**

**والعمل بها بدءً من تاريخ 2024/11/7م**