

جمعية أسر التوحد



دليل سياسات وإجراءات إدارة العمليات بجمعية أسر التوحد

الصادر بتاريخ 2023/01/01 م

المعدل بتاريخ 2024/01/01 م

المعدل بتاريخ 2025/01/01 م

المعدل بتاريخ 2025/04/09 م

المعدل بتاريخ 2025/08/10 م



فهرس دليل سياسات وإجراءات إدارة العمليات

م	السياسات	رقم الصفحة
القسم الأول: السياسات والإجراءات الخاصة بالمستفيدين		
1.	سياسات وإجراءات استقطاب المستفيدين	3
2.	سياسات وإجراءات التسجيل	5
3.	سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين	8
4.	سياسات وإجراءات صلاحيات الوصول وحماية وثائق وبيانات المستفيدين	15
5.	سياسات وإجراءات حفظ الملفات والتخزين	18
القسم الثاني: السياسات والإجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج		
1.	سياسات وإجراءات إدارة الطلبات الواردة	20
2.	سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات	24
3.	سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين	27
4.	سياسة الدعم المادي/ عيني	30
5.	سياسة تنفيذ ورش العمل المتخصصة، واللقاءات والمحاضرات التوعوية والتوجيهية	37
6.	سياسات وإجراءات تنفيذ برامج الدمج المجتمعي والشبابية	42
7.	سياسة التغطية والنشر الإعلامي والمحتوى العلمي	45
8.	سياسة وإجراءات مدخلات منصة المركز الوطني "تبين"	47
القسم الثالث: السياسات والإجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين		
1.	سياسة وإجراءات الاتفاقيات والشراكات	49
2.	سياسة وإجراءات الحفاظ على الداعمين	54
3.	سياسات وإجراءات فسخ الشراكة	56
القسم الرابع: سياسة وإجراءات العهد المالية		
4.	سياسة وإجراءات العهد المالية	59



القسم الأول: السياسات والإجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الأول

سياسات وإجراءات استقطاب المستفيدين



• سياسة استقطاب المستفيدين:

أولاً: الغرض من السياسة:

- تحرص جمعية أسر التوحد على استقطاب الأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد وأسره من مختلف مناطق المملكة، انطلاقاً من رسالتها في تقديم خدمات شاملة تسهم في تحسين جودة حياتهم. وتتولى فروع الجمعية مسؤولية تنفيذ عمليات الاستقطاب ضمن نطاقها الجغرافي والمناطق المجاورة التي لا يتوفر فيها فرع أو ممثل للجمعية.

ثانياً: آليات وطرق الاستقطاب

أ) التواصل مع الجهات ذات الصلة:

1. حصر قوائم كافة الجهات التي تقدم خدمات لذوي التوحد في المنطقة، وتشمل: مراكز الرعاية النهارية - مدارس الدمج - مراكز التأهيل المهني، الجمعيات، مراكز الإيواء، المستشفيات، العيادات، وغيرها..)،
2. التواصل مع هذه الجهات لتعريفهم بالجمعية وخدماتها.
3. بحث فرص التعاون عبر تنفيذ برامج مشتركة تُسهم في الوصول إلى المستفيدين المحتملين.

ب) الاستفادة من قاعدة بيانات المستفيدين الحاليين:

1. تشجيع المستفيدين المسجلين على ترشيح معارفهم من الأسر التي لديها أفراد من ذوي التوحد.
2. تفعيل آلية الإحالة ضمن منظومة العلاقات المجتمعية لتعزيز الانتشار.

ت) تنظيم الفعاليات والأنشطة:

1. تنفيذ برامج وفعاليات في الفروع تستهدف الأسر والأفراد من ذوي التوحد.
2. تنظيم زيارات ميدانية وإقامة أركان توعوية وفعاليات في الأماكن العامة، مثل: المستشفيات والمراكز المتخصصة، المدارس والجامعات، المجمعات التجارية والأماكن العامة.
3. المشاركة في المعارض والمناسبات الوطنية والتوعوية.
4. تقديم برامج توعوية تهدف إلى التعريف بالجمعية واستقطاب المستفيدين المحتملين.

ث) تسجيل الزوار والمتابعين:

1. تصنيف الزوار وفقاً لفئاتهم (زائر عام - أسرة لديها فرد من ذوي التوحد).
2. إدراجهم ضمن قنوات التواصل الرسمية (مثل مجموعات واتساب) لضمان استمرارية التفاعل والإعلام بالخدمات الجديدة.

ج) التسويق والإعلان:

1. النشر الدوري للإعلانات الخاصة بخدمات وبرامج الجمعية عبر وسائل الإعلام والمنصات الرقمية.
2. مشاركة روابط التسجيل والتعريف بالجمعية من خلال شركاء النجاح وقنوات العلاقات العامة.



القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الثاني

سياسات وإجراءات التسجيل



• سياسة التسجيل:

أولاً: الغرض من السياسة

- تحرص جمعية أسر التوحد على تسهيل إجراءات التسجيل للأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد وأسره من جميع مناطق المملكة، بما يضمن الوصول الشامل والاستفادة العادلة من خدمات الجمعية، ويُتاح التسجيل عبر عدة قنوات، مع مراعاة المرونة وسرعة الاستجابة.

ثانياً: قنوات التسجيل المعتمدة

- 1- رقمياً: عبر الموقع الإلكتروني للجمعية: saf.rg.sa
- في حال تعثر النظام، يتم استقبال الطلبات عبر:
- 2- الحضور الشخصي إلى أحد فروع الجمعية.
- 3- الاتصال الهاتفي عبر الأرقام الرسمية.
- 4- البريد الإلكتروني الرسمي: Info@saf.rg.sa
- 5- منصات التواصل الاجتماعي الرسمية
- 6- الإدارة العامة للجمعية

ثالثاً: شروط التسجيل في جمعية أسر التوحد:

- 1- تقرير طبي يثبت انه من ذوي اضطراب طيف التوحد معتمد من وزارة الصحة
- 2- احضار الهوية الوطنية و كرت العائلة أو إقامة سارية المفعول من أبشر
- 3- احضار شهادة الميلاد
- 4- صورة واضحة للمستفيد.

رابعاً: إجراءات التسجيل عبر الموقع الإلكتروني

(أ) تقديم الطلب:

- يتم تقديم الطلب من قبل ولي الأمر عبر نموذج التسجيل في الموقع، مع التأكد من إدخال بيانات صحيحة تتوافق مع النطاق الجغرافي لفرع الجمعية الأقرب لسكن المستفيد.

(ب) فرز الطلبات:

- يقوم فريق الفروع بمراجعة الطلبات والتأكد من مطابقة مقدم الطلب لنطاق الفرع.

(ت) مراجعة الطلبات خلال 24 ساعة:

- يتم مراجعة الطلبات من قبل الفريق المختص في الفروع خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة من استلامها.
- التأكد من إرفاق جميع المستندات المطلوبة كشرط أساسي للقبول.

(ث) البت في الطلب:

- يقوم فريق الفروع بمراجعة الطلبات والتأكد من مطابقة مقدم الطلب لنطاق الفرع.



(ج) التواصل مع المستفيد:

- يتم إدراج بيانات التواصل للمستفيد في قاعدة بيانات الفرع، والتواصل معه عبر واتساب لتعريفه بالجمعية وخدماتها وطريقة الاستفادة منها عبر موقع الجمعية.

(ح) إصدار بطاقة المستفيد:

- يتم إرسال بطاقة المستفيد عبر البريد الإلكتروني، وفي حال عدم استلامها يتم إرسالها عبر واتساب.

(خ) استكمال استمارة التسجيل:

- يقوم الفريق المختص باستكمال استمارة تسجيل المستفيد عبر الموقع الإلكتروني وحفظها في النظام.

(د) حفظ البيانات:

- يتم تنزيل نسخة من ملف المستفيد وحفظها إلكترونياً وورقياً في الخزائن المخصصة لسجلات المستفيدين وفق التسلسل الرقمي.

(ذ) تسجيل البيانات في قواعد البيانات:

- تُدرج بيانات المستفيد في قاعدة بيانات الجمعية على مستوى الفروع بدقة ووفق معايير الجودة.

خامساً: سياسة التسجيل في حال تعثر النظام الإلكتروني

- يتم تطبيق جميع خطوات التسجيل عبر الموقع الإلكتروني من خلال تطبيق الواتساب لضمان استمرارية الخدمة وعدم تأخير تسجيل المستفيدين ومن ثم يتم تسجيل بياناته على المنصة حال عملها مباشرة لحفظ بياناته في النظام.



القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الثالث

سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين



• سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: الغرض من السياسة

وضع إطار تنظيمي واضح وعملي للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين، بما يعزز الشفافية، الاحترام المتبادل، وتحقيق التوازن بين الحقوق والواجبات، ويضمن تقديم الخدمات بجودة عالية تستجيب لاحتياجات المستفيدين.

ثانياً: المبادئ العامة

1. الاحترام والتقدير: احترام كرامة المستفيدين وأولياء أمورهم، والتعامل معهم بكل لباقة.
2. الشفافية: توفير معلومات واضحة وشاملة عن الخدمات والمعايير والشروط والحقوق لجميع المستفيدين.
3. المساواة وعدم التمييز: التعامل مع جميع المستفيدين بشكل عادل دون تمييز على أي أساس.
4. الخصوصية وحماية البيانات: الالتزام بحماية معلومات المستفيدين وضمان سرية بياناتهم وعدم استخدامها أو مشاركتها إلا بما يتفق مع سياسة الخصوصية المعتمدة.
5. التمكين والمشاركة: إشراك المستفيدين في تطوير الخدمات من خلال استبيانات، مقترحات، قنوات تواصل مباشرة.
6. الجودة والتحسين المستمر: تقديم الخدمات وفق معايير عالية والعمل الدائم على التطوير والتحسين.

ثالثاً: حقوق المستفيدين

1. الحصول على بطاقة انتساب رسمية من الجمعية.
2. التمتع بالخدمات المقدمة وفق الشروط والمعايير المحددة.
3. معرفة تفاصيل الخدمة المقدمة، مدتها، والالتزامات المطلوبة.
4. تقديم الشكاوى والتظلمات ومعالجتها بطرق مهنية وعادلة.
5. الحفاظ على خصوصية بياناته وعدم الإفصاح عنها إلا بإذنه أو وفق الأنظمة.
6. التمتع ببيئة خدمية آمنة تحترم كرامته وتمنع الإساءة اللفظية أو الجسدية.

رابعاً: واجبات المستفيدين

1. تقديم بيانات صحيحة ومحدثة، وإبلاغ الجمعية بأي تغيير فوري.
2. الالتزام بالشروط الخاصة بكل خدمة.
3. المواظبة على الحضور في البرامج المعتمدة له.
4. تقييم البرامج والخدمات المقدمة بعد الاستفادة منها.
5. الحفاظ على ممتلكات الجمعية وعدم التعدي عليها.
6. اتباع السلوك الأخلاقي عند التعامل مع موظفي الجمعية.
7. الالتزام بالمظهر اللائق خلال زيارة المقر أو المشاركة في الأنشطة.
8. عدم تمثيل الجمعية أو التحدث باسمها دون إذن خطي رسمي.
9. الامتناع عن جمع التبرعات أو تفاضي مبالغ باسم الجمعية دون تصريح.
10. الامتناع عن الإساءة للجمعية عبر الوسائل الإعلامية، وتحفظ الجمعية بحقوقها في اتخاذ الإجراء القانوني.
11. التعاون مع الإجراءات الإدارية مثل تسليم المستندات وحضور المواعيد المحددة.



خامساً: آليات التواصل مع المستفيدين (أ) القنوات الرسمية للتواصل تشمل:

1. الموقع الإلكتروني.
2. مراكز تقديم الخدمة والفروع.
3. الرقم الموحد للجمعية.
4. أرقام التواصل المباشرة مع الفروع.
5. البريد الإلكتروني والرسائل النصية.
6. منصات التواصل الاجتماعي.

(ب) الغرض من التواصل:

1. مشاركة الإعلانات والفعاليات والخدمات الجديدة.
2. الرد على الاستفسارات والملاحظات والمبادرات.
3. استقبال ومعالجة الطلبات وفق الإجراءات المعتمدة.
4. إشراك الأسر في صناعة القرار (عبر استبيانات، تحديد أولويات الورش، الخ).
5. تعزيز العلاقة عبر رسائل الشكر والتكريم الإعلامي بعد المشاركة الفعالة.

سادساً: إدارة العلاقة أثناء وبعد تقديم الخدمات:

- تعزيز العلاقة مع المستفيدين من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وضمان استمرارية الدعم والمتابعة الفعالة لتحقيق رضاهم وتعزيز شراكتهم مع الجمعية.

❖ أولاً: مبادئ إدارة العلاقة مع المستفيدين

- أ. الشفافية والمصادقية
 1. تقديم المعلومات بوضوح عن الخدمات المتاحة وشروط الاستحقاق.
 2. إبلاغ المستفيد بمراحل معالجة طلبه وحالة الخدمة بانتظام.
- ب. الاحترام والتقدير
 1. التعامل مع المستفيدين بأخلاق عالية واحترام احتياجاتهم وخصوصيتهم.
 2. الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم والاستجابة لها بجدية.
- ت. العدالة والمساواة
 1. تقديم الخدمات لجميع المستفيدين دون تمييز.
 2. ضمان تطبيق سياسات الدعم بطريقة عادلة وواضحة.
- ث. السرية وحماية البيانات
 1. الحفاظ على خصوصية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح بها.
 2. استخدام البيانات فقط لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات المناسبة.



ج. التفاعل المستمر والتواصل الفعال

1. توفير قنوات تواصل مباشرة مع المستفيدين (هاتف، واتساب، بريد إلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي).
2. تعزيز الشراكة مع المستفيد من خلال التغذية الراجعة والاستبانات الدورية.

❖ ثانيًا: إجراءات إدارة العلاقة مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات

أ. التوعية بالمستحقات والخدمات المتاحة

تزويد المستفيد بمعلومات واضحة عن الخدمات وشروط الاستحقاق عبر:

1. الموقع الإلكتروني للجمعية.
2. وسائل التواصل الاجتماعي.
3. الاتصال المباشر مع ممثلي الجمعية.

ب. تقديم الدعم والمساندة خلال عملية التقديم

توفير إرشادات حول كيفية التقديم وتحميل الوثائق المطلوبة، عبر:

1. دليل إلكتروني أو مطبوع.
2. خدمة دعم فني للرد على الاستفسارات.

ت. التحقق من المعلومات والتواصل المستمر

أثناء مراجعة الطلبات، يتم:

1. إرسال إشعارات دورية عن حالة الطلب.
2. طلب أي مستندات إضافية عند الحاجة.

ث. تقديم الخدمة بمرونة وكفاءة

يتم التعامل مع كل مستفيد بناءً على احتياجاته وظروفه الخاصة، مع مراعاة:

1. السرعة في إنجاز الطلبات العاجلة.
2. ضمان جودة وكفاءة الخدمة المقدمة.

ج. التوثيق والمتابعة

عند تقديم الخدمة، يتم:

1. تسجيل جميع تفاصيل الخدمة في الملفات الخاصة بها.
2. إبلاغ المستفيد بآلية الاستفادة من الخدمة وكيفية استلامها.

❖ ثالثًا: إدارة العلاقة مع المستفيدين بعد تقديم الخدمات

أ. التقييم وقياس رضا المستفيدين

بعد تقديم الخدمة، يتم إرسال استبيان تقييم عبر:



1. رسالة واتساب.
2. البريد الإلكتروني.
3. مكالمات هاتفية في بعض الحالات الخاصة.
- ب. المتابعة المستمرة وتحسين الخدمة
 - بناءً على تقييم المستفيدين، يتم:
 1. تحسين الخدمات استناداً إلى الملاحظات الواردة.
 2. تقديم برامج إضافية تلبي احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فاعلية.
 - ت. تقديم الدعم الإضافي عند الحاجة
 - في حال مواجهة المستفيد لأي صعوبات بعد استلام الخدمة، يتم:
 1. توفير دعم فني لمساعدته في الاستفادة المثلى من الخدمة.
 2. إعادة تقييم الحالة إذا ظهرت مستجدات تتطلب دعماً إضافياً.
 - ث. بناء مجتمع تفاعلي مع المستفيدين
 تعزيز التواصل المستمر عبر:
 1. مجموعات دعم على وسائل التواصل الاجتماعي.
 2. تنظيم لقاءات دورية إلكترونية أو حضورية لمناقشة احتياجات المستفيدين.
 3. مشاركة قصص النجاح لتعزيز الوعي والاستفادة من التجارب السابقة.

سابعاً: التعامل مع حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات

- تهدف إلى تحديد الإجراءات اللازمة لاكتشاف ومعالجة حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات، ومنع تكرارها مستقبلاً، مع متابعة فعالية الحلول المتخذة لضمان تحسين جودة الخدمة واستدامة الرضا لدى المستفيدين.

أولاً: مراحل التعامل مع حالات عدم المطابقة

- أ. اكتشاف حالات عدم المطابقة
 1. جمع الملاحظات من المستفيدين عبر الشكاوى والتقييمات.
 2. تنفيذ عمليات فحص وتدقيق داخلي منتظم للمنتجات والخدمات.
 3. متابعة الملاحظات الواردة من الموظفين أو الجهات الرقابية.
- ب. تحليل سبب عدم المطابقة
 1. تحديد نوع المشكلة (فنية، تشغيلية، إدارية، لوجستية، إلخ) وتحليلها ودراسة الحالات السابقة المشابهة إن وجد من قبل الإدارات المعنية.
 2. إعداد تقرير تحليل شامل يوضح الأسباب والعوامل المؤثرة.
- ت. معالجة المشكلة والتصحيح الفوري

مثل:

 1. استبدال المنتج أو إعادة تقديم الخدمة.
 2. تعويض المستفيد إن لزم الأمر.
 3. تقديم اعتذار رسمي للمستفيدين عند الحاجة.



ثانياً: إجراءات منع تكرار حالات عدم المطابقة

أ. مراجعة وتحديث العمليات والإجراءات:

1. تحسين إجراءات العمل بناءً على تحليل الأسباب.
2. تعزيز ضوابط الجودة في جميع المراحل التشغيلية.

ب. التدريب والتوعية:

1. تقديم دورات تدريبية للموظفين حول معايير الجودة والتعامل مع المشكلات.
2. نشر الوعي داخل الجمعية حول أهمية الامتثال لمعايير الجودة.

ثالثاً: متابعة فعالية الحلول وضمان التحسين المستمر

أ. قياس فعالية الحلول

1. إجراء مراجعات دورية للحالات السابقة لتقييم ما إذا كانت المشكلات قد حُلَّت بالكامل.
2. مقارنة بيانات عدم المطابقة قبل وبعد تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

ب. إجراء تدقيق داخلي منتظم

1. تنفيذ عمليات تفتيش داخلية على جودة الخدمات والمنتجات.
2. إعداد تقارير دورية لمراجعة الأداء وضمان الامتثال لمعايير الجودة.

ثامناً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات

1. تعبئة نموذج الشكاوى المعتمد من الجمعية عند مواجهة أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة من الأشخاص والجهات، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (30) يوماً من تاريخ نشوئها.
2. يجب على الجمعية اتباع إجراءات معالجة الشكاوى (بحسب سياسة الجودة)، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى (15) يوم من تاريخ تقديمها.



****نموذج تقديم شكوى****

بيانات المشتكى			
رقم المستفيد		اسم المستفيد الرباعي	
وسائل الاتصال		صلة قرابة المتقدم للشكوى للمستفيد	
رقم الهاتف	☐ أم ☐ أب ☐ أخت ☐ أخ		
البريد الإلكتروني			
بيانات المشتكى عليه			
الدور		اسم (الشخص / الجهة) المتظلم منها	
☐ عميل ☐ مستفيد ☐ موظف			
تفاصيل الشكوى			
			موضوع الشكوى
			نص الشكوى
	التوقيع		التاريخ

* ملاحظة: يرجى إرفاق الأدلة والبراهين التي تثبت صحة التظلم/ الشكوى ليتم النظر فيها.

صاحب الصلاحية			
			الاسم
			المنصب
			الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى
	التوقيع		التاريخ



القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الرابع

سياسات واجراءات صلاحيات الوصول وحماية وثائق وبيانات المستفيدين



• سياسة صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين

أولاً: الغرض من السياسة:

- تنطبق هذه السياسة على جميع العاملين والجهات ذات العلاقة التي تتعامل مع بيانات المستفيدين، سواء كانت بيانات شخصية، طبية، اجتماعية، أو مالية، وتشمل البيانات المخزنة رقمياً أو ورقياً، بهدف تحديد صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين لضمان استخدامها فقط من قبل الأطراف المخولة، مع الالتزام بحماية سرية المعلومات والحفاظ على خصوصية المستفيدين وفقاً للأنظمة والتشريعات المعمول بها.

ثانياً: فئات المستخدمين وصلاحياتهم:

1. الموظفون المخولون: يقتصر الوصول إلى بيانات المستفيدين على الموظفين المعنيين فقط بناءً على مهامهم الوظيفية.
2. الإدارة العليا: يحق للإدارة الاطلاع على البيانات عند الحاجة لاتخاذ قرارات استراتيجية، مع ضمان سرية المعلومات.
3. الجهات الحكومية والرقابية: يسمح بمشاركة البيانات فقط بناءً على طلب رسمي ووفق الصلاحيات المخولة لديهم.
4. المتعاونون الخارجيون: يمنح الوصول المحدود والمؤقت عند الضرورة.

ثالثاً: ضوابط الوصول إلى البيانات وآليات التحقق من الهوية وإدارة الصلاحيات:

1. يتم منح الصلاحيات وفقاً لمبدأ "الحد الأدنى من الوصول" بحيث لا يُسمح بالاطلاع على البيانات إلا بالقدر اللازم لإنجاز المهام.
2. مراجعة دورية لقوائم المستخدمين والصلاحيات الممنوحة لهم لضمان عدم وجود وصول غير ضروري.
3. تعطيل حسابات المستخدمين فور انتهاء علاقتهم بالجهة أو عند انتقالهم إلى وظائف لا تتطلب الوصول للبيانات.

رابعاً: إجراءات حماية وتخزين الوثائق والبيانات والمعلومات:

أ) حماية الوصول الرقمي:

1. استخدام كلمات مرور قوية وتغييرها دورياً.
2. تفعيل تنبيهات تلقائية عند حدوث محاولات وصول غير مصرح بها أو أي محاولات اختراق.
3. عدم تخزين بيانات حساسة على أجهزة غير محمية أو شبكات غير مؤمنة.
4. تفعيل أنظمة تسجيل الدخول والخروج لمراقبة جميع عمليات الوصول والتعديل على البيانات عبر المنصة.
5. مراجعة سجلات النشاط بشكل دوري لاكتشاف أي أنشطة مشبوهة أو غير معتادة.
6. الالتزام بسياسات الخصوصية وعدم مشاركة بيانات المستفيدين مع أي جهة غير مخولة.

ب) النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات

1. تنفيذ نظام نسخ احتياطي دوري للبيانات الهامة مع تخزين النسخ الاحتياطية في مواقع آمنة.

ت) حماية الأجهزة والشبكات

1. تشغيل برمجيات الحماية من الفيروسات والبرمجيات الضارة وتحديثها بانتظام.



ث) حماية الوصول الورقي:

1. حفظ الملفات الورقية في أماكن آمنة ومغلقة لا يمكن الوصول إليها إلا للمخولين
2. عدم ترك الوثائق الحساسة في أماكن عامة أو مفتوحة.
3. التخلص الآمن من المستندات غير الضرورية من خلال الإتلاف الموثوق به (مثل الفرغ).

خامساً: الإجراءات في حالة اكتشاف خرق أمني أو فقدان أو تلف الوثائق والممتلكات

- في حال اكتشاف محاولة وصول غير مصرح به أو تلاعب بالسجلات، يتم اتباع الخطوات التالية:

1. الإبلاغ الفوري عن الحادث للإدارة المختصة.
2. عزل النظام أو الملف المتضرر لمنع المزيد من الاختراقات أو التعديلات.
3. مراجعة سجلات الوصول لتحديد مصدر الخرق الأمني.
4. إعادة تعيين كلمات المرور وإصلاح أي ثغرات أمنية مكتشفة.
5. إبلاغ الجهات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية عند الضرورة.

- في حال فقدان أو تلف أي وثائق أو ممتلكات، يتم اتباع الإجراءات التالية:

1. إبلاغ الإدارة المختصة فوراً مع توضيح تفاصيل الفقدان أو التلف.
2. التحقق من كاميرات المراقبة (إن وجدت) لتحديد سبب الفقدان أو التلف.
3. البحث عن حلول لتعويض المستفيد إن كان ذلك ممكناً.
4. اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة في حال الاشتباه بسرقة أو فقدان مقصود.

سادساً: العقوبات في حال انتهاك السياسة:

- أي استخدام غير مصرح به لبيانات المستفيدين أو اتلافها يعرض الموظف للمساءلة القانونية، والتي قد تشمل:

1. توجيه إنذار رسمي.
2. تعليق أو إلغاء صلاحيات الوصول.
3. اتخاذ إجراءات قانونية بحق المخالف.



القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الخامس

سياسات وإجراءات حفظ الملفات والتخزين



(أ) تطبيق السياسة:

1. التحقق من معلومات المستخدمين: يتم التأكد من دقة وصحة معلومات وبيانات سجلات وإثباتات المستخدمين، وحفظها بشكل ورقي من قبل الفرع في الخزائن المخصصة وفق التسلسل الرقمي أول بأول.
2. حفظ البيانات إلكترونياً: يتم التأكد من دقة وصحة المعلومات والبيانات الخاصة بالمستخدمين، وحفظها إلكترونياً من قبل الفرع في قواعد البيانات على مستوى الفروع أول بأول وفي النظام الخاص بالجمعية.
3. حفظ بيانات الخدمات المقدمة: يتم التأكد من دقة وصحة معلومات وبيانات الخدمات المقدمة للمستخدمين، حفظها إلكترونياً من قبل الفرع في النظام الخاص به للخدمات والبرامج المقدمة للمستخدمين أول بأول وفي النظام الخاص بالجمعية..
4. حفظ بيانات ملفات دراسة الحالات: يتم التأكد من دقة وصحة معلومات وبيانات إثباتات ملفات دراسة الحالات وحفظها بشكل ورقي وإلكتروني من قبل الفرع في الخزائن المخصصة، وفقاً للأشهر.
5. حفظ بيانات استلام الدعم: يتم التأكد من صحة معلومات وبيانات إثباتات استلام الأسر للدعم، ويتم حفظها بشكل ورقي وإلكتروني من قبل الفرع في الخزائن المخصصة وفقاً للأشهر والصنف.
6. حفظ بيانات تفعيل البرامج والفعاليات: يتم التأكد من صحة معلومات وبيانات إثباتات تفعيل البرامج والفعاليات أول بأول وحفظ كل منها على حدة بشكل ورقي وإلكتروني من قبل الفرع وفقاً للأشهر، مع تضمين كافة النماذج المعممة الخاصة بكل منها.



القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الأول

سياسات واجراءات إدارة الطلبات الواردة



• سياسة إدارة الطلبات الواردة:

أولاً: الغرض من السياسة:

- تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار منهجي ومنظم لاستقبال الطلبات المقدمة من المستفيدين، سواء كانت ضمن نطاق خدمات الجمعية المباشرة أو خدمات غير مباشرة يتم التنسيق بشأنها مع جهات شريكة. كما تهدف إلى ضمان سرعة المعالجة، وضوح الإجراءات، وتحقيق رضا المستفيدين، ويتم تحديد الاحتياجات المطلوبة والعمل على تقديم الخدمات على النحو الآتي:

ثانياً: إدارة الطلبات المباشرة:

في حال كان الطلب ضمن الخدمات التي تقدمها الجمعية بشكل مباشر، يتم اتباع الآلية التالية:

1. يرسل رابط طلب الخدمة إلى مقدم الطلب عبر الموقع الإلكتروني للجمعية، وفي حال وجود خلل في النظام، يُرسل نموذج الكتروني عبر أحد وسائل التواصل المعتمدة مع الأسر لتعبئته من قبلها.
2. يقوم المستفيد بتقديم الطلب إلكترونياً مع رفع المستندات المطلوبة (إن وجدت)، أو تسليم النموذج ورقياً أو إلكترونياً عبر أحد وسائل التواصل المعتمدة موقفاً في حال تعذر استخدام الموقع.
3. يقوم الفريق المختص بمراجعة الطلب والتحقق من مدى استحقاق الخدمة وفقاً للمعايير المعتمدة.
4. يتم إبلاغ الأسرة بالقرار المبدئي (قبول / رفض) مع توضيح الأسباب عبر أحد وسائل التواصل المعتمدة.
5. بعد استيفاء الشروط ومراجعة المستندات، يتم اعتماد الطلب نهائياً وفقاً للائحة الدعم.
6. في حال كان مقدم الطلب غير مسجل في الجمعية، يتم تطبيق سياسة التسجيل أولاً، ثم متابعة تنفيذ الخطوات السابقة.

ثالثاً: إدارة الطلبات غير المباشرة:

في حال كان الطلب ضمن خدمات غير مباشرة، يتم إحالته للجهات المعنية والمتابعة معها للتأكد من حصول المسجل على الخدمة ومن ثم إغلاق الطلب.

أ) حالات الإحالة بحسب نوع الطلب:

1. التعليم والتأهيل:
 - إذا كان المستفيد غير ملتحق ببرنامج تعليمي أو تأهيلي، يتم توجيهه إلى مراكز التأهيل أو مدارس الدمج المناسبة لحالته.
2. التوظيف:
 - إذا كان المستفيد أو أحد أفراد أسرته قابلاً للتوظيف، يتم ترشيحه للجهات المختصة بالتوظيف لمساعدته في الحصول على وظيفة مناسبة لإمكاناته وقدراته.
3. الدعم النفسي والاجتماعي: في حال مواجهة المستفيد أو أسرته مشكلات نفسية، سلوكية، أسرية، أو تأهيلية، يتم توجيههم إلى:
 - برنامج الدعم النفسي والخدمات المساندة داخل الجمعية.
 - الجهات المتخصصة التي تقدم خدمات علاجية مناسبة.
4. تنمية المواهب والمهارات:



- إذا كان المستفيد يمتلك مهارة معينة، يتم العمل على صقلها وإبرازها من خلال التعاون مع الجهات المختصة في المجال ذاته.

5. الرعاية الصحية: في حال كان المستفيد بحاجة إلى رعاية صحية، يتم تقديم الدعم من خلال:

- التدخل العلاجي أو إعادة التشخيص.
- إجراء العمليات الجراحية أو علاج الأسنان.
- توفير بطاقات الرعاية الصحية والخدمات الطبية الأخرى حسب الحاجة.

6. المساعدات الأساسية: إذا كان المستفيد يحتاج إلى متطلبات أساسية، يتم العمل على توفيرها وفقاً للإمكانيات المتاحة، وتشمل:

- المواد التموينية والكسوة.
- الأثاث المنزلي.
- المستلزمات الصحية والطبية.
- الأجهزة الكهربائية وغيرها من الضروريات حسب الحاجة ومدى التوفر.

رابعاً: متابعة طلبات المستفيدين :

(أ) متابعة الطلبات الإلكترونية (عبر الفروع):

1. فرز الطلبات الواردة يومياً عبر الموقع الإلكتروني وسائل التواصل المعتمدة.
2. مراجعة الطلبات للتأكد من استيفاء الشروط، وإرفاق الوثائق الرسمية (حديثة، صحيحة، وسارية).
3. تحديث حالة الطلب في النظام وإغلاقه خلال مدة لا تتجاوز 14 يوم عمل.
4. الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق.

(ب) على الفروع العمل على متابعة الحالات المحالة من قبل الإدارة العليا، والطلبات بشكل مباشر وفي حال تعثر نظام الموقع

وفق الإجراءات التالية:

1. فرز وتنظيم الطلبات يومياً حسب الأولوية.
2. التواصل مع مقدم الطلب خلال 48 ساعة من استلام الطلب، للتأكد من استيفاء الشروط، وإرفاق الوثائق الرسمية (حديثة، صحيحة، وسارية).
3. إدراج الطلبات في النظام وتحديث حالتها بشكل مستمر، على أن لا تتجاوز مدة الطلبات المفتوحة 14 يوم عمل.
4. إبلاغ مقدم الطلب بحالة القبول أو الرفض مع توضيح الأسباب عبر وسائل التواصل المعتمدة.
5. طلب كافة الوثائق الرسمية والإثباتات اللازمة.
6. إبلاغ مقدم الطلب بحالة الطلب بشكل دوري حتى الإغلاق.
7. تقديم الخدمة المطلوبة وإغلاق الطلب بعد استكمال جميع المتطلبات.
8. الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق.
9. توثيق الخدمة في النظام الإلكتروني وملف المستفيد.



10. التحقق من تسجيل جميع بيانات الخدمة المقدمة في النظام الإلكتروني الخاص بالانتفاع من خدمات المستفيدين بشكل مباشر ، بالإضافة إلى حفظها في الملف الخاص بالمستفيد بعد معالجة تعثر النظام.

(ت) على إدارة المستفيدين الاشراف والمتابعة على الطلبات والحالات بشكل مباشر مع الفروع وفق ما ذكر أعلاه.

خامساً: احواله الطلبات لجهات خارجية:

- في حال تعذر تقديم الخدمة بشكل مباشر من قبل الجمعية، يتم تحويل الحالة إلى الجهة المعنية من خلال الشراكات والاتفاقيات المبرمة مع الجهات ذات العلاقة، وذلك عبر وسائل التواصل المعتمدة مثل: (مخاطبات رسمية بالبريد الالكتروني - التواصل المباشر مع الشخص المسؤول).

(أ) إجراءات الإحالة:

1. التواصل مع الجهة المعنية وشرح احتياج الحالة والحصول على الموافقة المبدئية خلال 14 يومًا.
2. إرسال المستندات والمتطلبات للجهة المختصة.
3. متابعة الطلب دوريًا لضمان تنفيذ الخدمة.
4. توثيق استفادة الحالة من الخدمة في سجلات الجمعية.
5. في حال عدم التجاوب خلال 14 يومًا، يتم تحويل الحالة إلى جهة بديلة لضمان حصول المستفيد على الخدمة.

سادساً: سياسة إغلاق الطلبات

(أ) حالات الإغلاق: يتم إغلاق الطلبات بعد استكمال الإجراءات اللازمة، مع إبلاغ طالب الخدمة بسبب الإغلاق وفقًا لأحد الحالات التالية:

1. بعد إتمام تقديم الخدمة بالكامل واستفادة المستفيد من الدعم المطلوب.
2. رفض الطلب لعدم استيفاء شروط الالتحاق أو الدعم وفق لوائح الجمعية.
3. رفض الطلب نتيجة عدم استكمال المتطلبات من قبل مقدم الطلب خلال 5 أيام عمل من تاريخ الإشعار.

(ب) إجراءات الإغلاق

1. يتم إشعار المستفيد بقرار الإغلاق عبر الوسائل المعتمدة مثل: الهاتف - الواتس أب - البريد الإلكتروني - النظام الإلكتروني للجمعية.



القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الثاني

سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات



• سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات:

أولاً: الغرض من السياسة:

توفير بيئة آمنة وصحية لجميع المستفيدين والعاملين والزوار، وفق أعلى معايير الجودة والسلامة المهنية، بما يضمن حماية الأرواح والممتلكات والبيئة، ويعزز الثقة في بيئة تقديم الخدمات.

ثانياً: سياسات الأمن والسلامة

(أ) بيئة آمنة وصحية

1. التأكد من خلو مرافق الجمعية من المخاطر، مثل الأسلاك المكشوفة أو العوائق غير الآمنة.
2. تنظيف وتعقيم المرافق بشكل دوري.
3. توفير مخارج طوارئ واضحة وخطط إخلاء فعالة.

(ب) الوقاية من المخاطر والحوادث

1. وضع لافتات تحذيرية في الأماكن الحساسة والمناطق التي تستدعي الحذر.
2. تجهيز المقرات بأدوات السلامة مثل طفايات الحريق والإسعافات الأولية.
3. تدريب العاملين على الإجراءات الوقائية، والاستجابة للطوارئ وخطط الإخلاء.

(ت) خصوصية وأمان المستفيدين

1. حماية سرية بيانات المستفيدين ومنع مشاركتها دون إذن رسمي أو سند نظامي.
2. ضمان أمن المنصات الإلكترونية وعدم تعريض المستفيدين لأي مخاطر رقمية.

ثالثاً: إجراءات الأمن والسلامة أثناء تلقي الخدمات

(أ) أثناء الحضور الشخصي للمرافق

1. الالتزام بإرشادات الأمن والسلامة المعلنة.
2. تجنب التزاحم والتجمعات غير الضرورية.
3. الإبلاغ الفوري عن أي خطر محتمل للموظفين المعنيين.
4. اتباع تعليمات الإخلاء بهدوء ودون تدافع عند الطوارئ.
5. الامتناع عن إدخال مواد خطرة أو قابلة للاشتعال إلى مقر الجمعية.

(ب) أثناء تلقي الخدمات عن بُعد

1. التأكد من استخدام منصات رسمية وآمنة لتلقي الخدمات.
2. تجنب النقر على روابط مجهولة المصدر أثناء تلقي الخدمة.
3. التأكد من تلقي الخدمة من مكان هادئ وآمن يحقق الخصوصية.



ت) إجراءات السلامة الصحية

1. الالتزام بالتعليمات الصحية المحدثة الصادرة عن الجهات المختصة.
2. عدم الحضور إلى المقر في حال ظهور أعراض صحية معدية.
3. الالتزام بالتباعد الجسدي وارتداء وسائل الحماية عند الحاجة.

رابعاً: تعليمات السلامة الواجب اتباعها من قبل المستفيدين

1. الالتزام بجميع الأنظمة والتعليمات أثناء التواجد أو التفاعل مع الجمعية.
2. احترام الموظفين والامتناع عن أي سلوك يعرض الآخرين للخطر.
3. الإبلاغ الفوري لإدارة الجمعية عن أي خلل أمني أو صحي يُلاحظ في بيئة الجمعية.
4. الالتزام بالمواعيد المحددة للخدمة وتجنب التأخير غير المبرر.
5. المحافظة على ممتلكات الجمعية وعدم إتلاف أو إساءة استخدام أي من تجهيزاتها.

خامساً: التعامل مع الطوارئ والحالات الحرجة في مقر الجمعية

1. تحديد المسؤولين عن التعامل مع حالات الطوارئ والإخلاء.
2. التأكد من وجود خطط إخلاء واضحة ومعلنة للجميع.
3. توفير خدمات الإسعافات الأولية والتدخل السريع عند الحاجة.
4. التنسيق مع الجهات المختصة (الدفاع المدني، الشرطة، الهلال الأحمر) في الحالات الحرجة.
5. إعداد تقارير بعد كل حالة طارئة، وتحليل أسبابها، لضمان التحسين المستمر.



القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الثالث

سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين



• سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين

أولاً: الغرض من السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم حالات إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين سواء بشكل مؤقت أو دائم، بما يضمن عدالة توزيع الخدمات، ويكفل وصولها للمستحقين فعلياً، ويعزز الشفافية والمصداقية في التعامل مع الموارد والدعم المتاح.

ثانياً: حالات الإيقاف المؤقت

يتم إيقاف تقديم الخدمات والدعم بشكل مؤقت في الحالات التالية:

(أ) عدم استكمال أو تحديث البيانات المطلوبة:

- في حال عدم تقديم المستندات أو تحديث الوثائق المطلوبة خلال المدة المحددة من قبل الجمعية.

(ب) عدم الأهلية:

- في حال عدم الأهلية بعد مراجعة الحالة وفق شروط كل برنامج أو خدمة.

(ت) عدم الالتزام بالبرامج التأهيلية والتوعوية:

- في حال إساءة استخدام الخدمة أو مخالفة القوانين واللوائح.
- في حال الإضرار بالممتلكات أو المرافق أو التعدي على الموظفين.
- في حال التغيب غير المبرر للمستفيد أو ولي أمره عن حضور الورش أو البرامج التدريبية المدفوعة من قبل الجمعية.
- في حال عدم الالتزام بالالتزامات المالية (إن وجدت).

(ث) تجاوز الحد الزمني للدعم:

- في حال عدم انقضاء الفترة الزمنية المحددة لتجديد الخدمة/الدعم وفق السياسة المعتمدة.

(ج) الحالات النفسية والسلوكية:

- في حال وجود خطر مباشر على سلامة المستفيد أو غيره، ولم تُجدِ التدخلات التأهيلية.

(ح) التغيير في الوضع الاجتماعي أو الاقتصادي للمستفيد:

- في حال حصول المستفيد على دخل جديد يؤثر على أهليته.

(خ) عدم استجابة المستفيد:

- في حال عدم الرد على محاولات التواصل خلال 15 يومًا دون مبرر.

(د) ثبوت الاستفادة من جهات أخرى بشكل مزدوج:

- إذا تبين حصول المستفيد على نفس نوع الدعم من جهة أخرى دون إشعار الجمعية.

ثالثاً: حالات الإيقاف المطول أو النهائي

إيقاف مطول (5 سنوات) لفئة (أ) من الدعم المالي والعيني، في الحالات التالية:

1. تقديم بيانات غير صحيحة أو وثائق مزورة:
- إذا ثبت أن المستفيد قدم معلومات خاطئة أو زور أي مستند رسمي للاستفادة من الدعم.
2. التعدي اللفظي أو السلوكي على موظفي الجمعية:



- في حال قيام المستفيد أو أحد أفراد أسرته بالإساءة لفريق العمل أو الإدارة.
- 3. تكرار مخالفة شروط الاستحقاق:
- عند مخالفة أي شرط من شروط الاستحقاق بشكل متكرر دون تصحيح الوضع.

(أ) إيقاف نهائي:

1. وفاة المستفيد الرئيسي:
- يتم إيقاف الدعم إلا في حال وجود مستفيد آخر مستحق من أفراد الأسرة.

رابعاً: إجراءات الإيقاف

1. إشعار المستفيد بالقرار المؤقت مع ذكر السبب والفترة الممنوحة لتصحيح الوضع.
2. تمكين المستفيد من تقديم اعتراض رسمي خلال المهلة المحددة.
3. إشعار المستفيد بالإيقاف المطول (إذا انطبقت عليه الشروط) عبر رسالة رسمية مع توضيح الأسباب.
4. تحديث سجل المستفيد في النظام لمنع أي طلبات جديدة مستقبلاً (في حالات الإيقاف النهائي).

خامساً: آلية الاعتراض على الإيقاف

(أ) يمكن للمستفيد تقديم طلب اعتراض رسمي خلال 15 يوماً من تاريخ الإشعار، يتضمن:

1. إرفاق المستندات الداعمة التي تثبت أحقيته بالخدمة.
2. مراجعة الاعتراض من قبل اللجنة المختصة خلال 10 أيام عمل.
3. إبلاغ المستفيد بقرار اللجنة النهائي عبر رسالة رسمية.

سادساً: إعادة التقديم بعد الإيقاف

- في حالات الإيقاف المؤقت: يمكن إعادة التقديم بعد تصحيح المخالفة واستيفاء ال
- في حالات الإيقاف الدائم: لا يمكن إعادة التقديم إلا في الحالات الاستثنائية بعد موافقة اللجنة الاجتماعية.



القسم الثاني: السياسات والإجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الرابع

سياسات وإجراءات الدعم المادي / عيني



• سياسات وإجراءات الدعم المادي/ عيني:

- يتم طلب الخدمة من الموقع الالكتروني بناءً على نطاق مقر سكن مقدم الطلب للاستفادة من الخدمات بكل يسر وسهولة، وفي حال تعطل النظام يتم طلب الخدمة من خلال منصة الواتس أب الخاصة بأرقام الجمعية، وذلك وفق التالي:

1. استيفاء مقدم الطلب للائحة استحقاق الدعم المادي والعيني للمستفيدين في الجمعية وهي:

(أ) شروط وضوابط استحقاق الدعم المالي والعيني:

1. أن يكون مقدم الطلب مسجل في الجمعية.
2. أن يكون مقدم الطلب من الأسر الأشد حاجة على أن يكون:
 - إجمالي دخل الأسرة 7,000 ريال أو أقل حال كان عدد أفراد الأسرة بين (2 إلى 4)
 - إجمالي دخل الأسرة 10,000 ريال أو أقل حال كان عدد أفراد الأسرة بين (5 إلى 7)
 - إجمالي دخل الأسرة 13,000 ريال أو أقل حال كان عدد أفراد الأسرة (أكثر من 8 أفراد)
3. أن يكون الطلب المقدم محدداً ويمكن اثباته بالعقود الرسمية الالكترونية.
4. أن يكون مقدم الطلب ملتزم برفع الإثباتات والأوراق المطلوبة على أن تكون سارية وصحيحة وحديثة بالوقت المحدد.
5. أن يكون لدى مقدم الطلب (قرض شخصي واحد وقرض عقاري واحد فقط كحد أقصى)؛ وفي حال وجود أكثر من ذلك، لن تُحتسب ضمن صافي الدخل.
6. أن لا يكون لدى مقدم الطلب مديونيات حديثة (خلال السنتين الأخيرتين من تاريخ تقديم الطلب)؛ وإن وُجدت، فلن تُحتسب ضمن صافي الدخل.
7. أن يكون مقدم الطلب ملتزم بالموعد المحدد للزيارة المنزلية وفي حال كانت الأسرة خارج المنطقة يتم التواصل عن طريق برنامج الزوم أو الفيس تايم مع ارسال صور للمنزل.
8. أن لا يكون الطلب المقدم من الخدمات التي لا تغطيها الجمعية وهي:
 - تسديد المخالفات المرور.
 - تسديد المديونيات والأحكام القضائية بكافة أنواعها عدا التكاليف العلاجية المثبتة.
 - تسديد رسوم تجديد الإقامة.
 - التدخل بشكل مباشر في المشكلات والقضايا الشخصية والأسرية.
9. أن يكون الطلب المقدم متوافق مع الفترة الزمنية المستحقة للدعم وفق التالي:
 - مرور أكثر من سنتين لفئة الدعم (أ).
 - مرور سنة لفئة الدعم (ب).

(ب) أولوية الدعم:

1. وجود أكثر من شخص مصاب بالتوحد أو إعاقة أو أمراض نفسية أخرى لدى أفراد الأسرة.
2. أن يكون مقدم الطلب ملتزم بالحضور للبرامج التأهيلية والتوعوية التي تقيمها الجمعية، والمشاركة بالأنشطة والفعاليات التي تنفذها.
3. عدم وجود الأب في الأسرة سواء كان (متوفي أو مسجون).
4. طلاق الوالدين - انفصال الأم أو الهجران.



(ت) فئات الدعم:

(أ) الفئة (أ):

1. سداد ايجار منزل.
2. سداد فواتير كهرباء/ مياه.
3. ترميم وتأثيث منازل.
4. سداد رسوم التعليم والتأهيل للمستفيد.
5. سداد التكاليف العلاجية للمستفيد والحالات الصحية الحرجة (عمليات جراحية عاجلة).
6. كفالة الأيتام.
7. علاج الأسنان.

(ب) الفئة (ب): دعم الاحتياجات الأساسية

1. التموين.
2. الكسوة.
3. المستلزمات الطبية والصحية والأجهزة المساعدة.

2. طلب واستلام كافة الوثائق المتعلقة بدراسة الحالة وفق المتطلبات المذكورة ادناه والتأكد من صحتها وسريتها وحدثتها وذلك خلال 5 أيام عمل من استلام الطلب:

❖ لائحة المتطلبات الأساسية التي ينبغي لمقدم الطلب توفيرها: " على أن لا يتجاوز تاريخ إصدار الاثباتات ثلاثة أشهر من تاريخ تقديم الطلب "

1. الهوية الرسمية (سجل الأسرة – بطاقة الإقامة ساريه المفعول من أبشر).
2. اثبات من التأمينات الاجتماعية بالالتحاق من عدمه.
3. اثبات راتب محدث الإصدار أو تقاعد للأب والأم "شهادة من التأمينات الاجتماعية" وفي حال وفاة الأب اثبات تقاعد لأفراد الأسرة.
4. اثبات عدم وجود مصدر دخل مادي من خلال رفع كشف حساب لـ 6 أشهر مصدق من البنك.
5. اثبات الضمان الاجتماعي وحساب المواطن والتأهيل الشامل.
6. اثبات صك الطلاق في حال كانت الأم مطلقة، وصك الحضنة، وصك نفقة الأب.
7. اثبات الهجران بشكل رسمي.
8. اثبات المديونيات من البنك أو تقرير سمة، ويجب مراعاة ما يلي:
 - (أ) سيتم احتساب (قرض شخصي واحد وقرض عقاري واحد فقط كحد أقصى).
 - (ب) لن تُحتسب أي مديونيات مالية حديثة (خلال السنتين الأخيرتين) ضمن صافي الدخل.
9. رفع ما يثبت الحالة الصحية لأفراد الأسرة أو للوالدين أو أحدهما من أعاقة أو امراض مزمنة أو نفسية وغيرها "إن وجد"
10. اثبات العنوان الوطني.
11. اثبات ملكية العقارات باسم للأم أو الأب "وفق الطلب"



❖ الإجراءات الأساسية المتخذة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التحقق من مصادر الدخل وعدد أفراد الأسرة وصحة كافة الوثائق وحداثتها.
2. التأكد من استحقاق الدعم وفق لائحة الدعم المادي والعيني للمستفيدين في جمعية أسر التوحد قبل النظر اعتماد الطلب المقدم وعمل دراسة الحالة الاقتصادية والاجتماعية والزيارة الميدانية.

❖ لائحة سداد إيجار منزل:

(أ) متطلبات سداد إيجار منزل:

1. عقد الإيجار ساري المفعول من منصة إيجار على أن لا يكون المؤجر من الدرجة الأولى للأسرة.
2. ارفاق ما يثبت آخر عملية سداد من منصة إيجار.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التحقق من تاريخ سريان عقد الإيجار.
2. التحقق من الجهة والشخص المؤجر والتأكد من صحة البيانات والمعلومات واعتمادها نظامياً.
3. التواصل مع المؤجر والتأكد من آخر مبلغ للسداد ومدة وسبب التعثر.
4. ارفاق ما يثبت لآخر عملية سداد من قبل الأسرة في دراسة الحالة.

❖ لائحة سداد فاتورة كهرباء أو المياه:

(أ) متطلبات سداد فاتورة كهرباء أو المياه:

1. فاتورة الكهرباء الإلكترونية محدثة من شركة الكهرباء.
2. فاتورة الماء الإلكترونية محدثة من شركة الماء.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التأكد من صحة ومطابقة بيانات الأسرة وحداثتها.

❖ لائحة سداد المديونيات:

(أ) متطلبات سداد المديونيات:

1. اثبات مديونية من البنك أو تقرير سمة.
2. اثبات الحكم القضائي من ناجز محدث المدة على أن لا يتجاوز شهرين.
3. إثبات سبب المديونية ومدة التعثر في السداد.
4. ارفاق فاتورة تثبت مبلغ المديونية للعلاج من المستشفى.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التحقق من صحة وحداثة أثبات المديونية والمبلغ المستحق.
2. التحقق من صحة فواتير العلاج.
3. التأكد من مدة وسبب التعثر في السداد.

❖ لائحة سداد رسوم التعليم والتأهيل للمستفيد:

(أ) متطلبات سداد رسوم التعليم والتأهيل للمستفيد:



1. عقد من جهة معتمدة وسارية التاريخ يوضح مدة ومبلغ الاشتراك، او عرض سعر من الجهة وعدد الجلسات إن وجد.
2. اثبات رسمي لآخر مبلغ تم سداده للجهة في حال التعثر.
3. صورة من الحساب البنكي للجهة ورقم تواصل.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التحقق من الجهة المعنية والتأكد من صحة وحداثة العقد ومدته وبيانات الجهة واعتمادها نظاميا.
2. التحقق من صحة آخر مبلغ سداد، ان وجد.
3. ارفاق الحساب البنكي للجهة في دراسة الحالة مع التأكد من مطابقة الاسم المرفق بالعقد مع الحساب البنكي المرفق بدراسة وملخص الحالة.
4. طلب فاتورة ضريبية بالمبلغ المدعوم.

❖ لائحة ترميم وتأثيث المنازل:

(أ) متطلبات ترميم وتأثيث المنازل:

1. ارفاق كافة المتطلبات الأساسية المتعلقة بدراسة الحالة المذكورة أعلاه.
2. ارفاق صور لمرافق المنزل والتي تحتاج إلى تأثيث
3. ارفاق صور للأجزاء المتضررة بالمنزل والتي تحتاج الى ترميم.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التحقق من الصور المرسله للأجزاء المتضررة في المنزل وذلك من خلال الزيارة الميدانية.
2. التحقق من عدم توفر الأثاث المذكور بالطلب لدى الأسرة
3. اعتماد الجهة المتخصصة والمعتمدة من قبل الإدارة لتوفير المتطلبات أو توفير 3 عروض سعر للأثاث.
4. ارسال 3 مقاولين لمنزل الاسرة لتقدير قيمة الترميم وتقديم عروض السعر شامله كافة التفاصيل للإدارة.
5. ابرام عقد بين الجمعية وشركة المقاولات بعد اختياره عرض السعر المناسب، وتوقيع الطرفين.
6. متابعة الأعمال والتحقق من تنفيذ كافة بنود العقد.

❖ لائحة علاج الاسنان:

(أ) متطلبات الأساسية لعلاج الاسنان

1. الهوية الرسمية (سجل الأسرة – بطاقة الإقامة ساربه المفعول من أبشر).
2. اثبات من التأمينات الاجتماعية بالالتحاق من عدمه.
3. اثبات راتب محدث التاريخ او تقاعد للأب والالأم "شهادة من التأمينات الاجتماعية" وفي حال وفاة الأب اثبات تقاعد لأفراد الاسرة.
4. اثبات المديونيات من البنك أو تقرير سمة.

(ب) الإجراءات المتبعة من قبل الخدمة الاجتماعية:

1. التأكد من صحة ومطابقة بيانات الأسرة وحدائتها.
2. تحويل المستفيد للجهات المعتمدة لتقديم الخدمات العلاجية للأسنان.



❖ تابع الإجراءات الأساسية المتخذة من قبل الخدمة الاجتماعية:

3. دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية:
 - بعد التأكد من صحة البيانات المرسله، يتم إجراء دراسة شاملة للحالة الاجتماعية والاقتصادية لتقييم الاستحقاق وفق النموذج المعتمد من الإدارة.
 - التنسيق مع مقدم الطلب لإجراء زيارة ميدانية، مع مطابقة موقع المنزل مع العنوان الوطني والتأكيد على تواجد المسجل من ذوي التوحد أثناء الزيارة. خلال 7 أيام عمل من استلام الوثائق المطلوبة.
4. التقييم الاجتماعي والاقتصادي والتوثيق المصور أثناء الزيارة:
 - يتم تقييم الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة وحصر الاحتياجات من وجهة نظر الأخصائية الاجتماعية.
 - يتم التوثيق المصور مع الأخذ بعين الاعتبار وجود صورة لكل مرفق توضح كافة الزوايا، ومقطع فيديو شامل لكافة المرافق، ويشمل تصوير المستفيد.
5. إعداد تقرير الزيارة الميدانية:
 - عمل تقرير بالزيارة الميدانية وتدوين الملاحظات والتوصيات بما يضمن تحسين البيئة المعيشية للحالة وفق النموذج المعتمد.
6. رفع الدراسة في ملف موحد:
 - يتم رفع الدراسة في ملف واحد باسم المستفيد ويحتوي الملف على (دراسة الحالة - صور وفيديو المنزل - الوثائق المتعلقة بدراسة الحالة المذكورة أعلاه - ملخص الطلب بصيغة ورد) على قاعدة البيانات المخصصة وذلك خلال 24 ساعة من الزيارة.
7. مراجعة دراسة الحالة من قبل مشرفة العمل الاجتماعي:
 - يتم مراجعة الدراسة والوثائق والبيانات من قبل مشرفة العمل الاجتماعي وعمل ملخص شامل لكافة حالات الفروع خلال يومين عمل، في حالة وجود نقص، يتم تبليغ الفرع المعني لاستكمالها وإعادة رفعها كاملة.
8. الاعتماد النهائي لدراسة الحالة:
 - يتم رفع دراسات الحالة للاعتماد المبدئي من قبل رئيس العمليات.
 - ثم يتم تحديد موعد اجتماع لعرض الحالات على أعضاء اللجنة الاجتماعية للاعتماد بقبول الدعم أو الرفض مع توضيح الأسباب.
9. رفع الطلبات المعتمدة للإدارة المالية وصرف المساعدات:
 - يتم إرسال بيان رسمي بالموافقة إلى الإدارة المالية خلال يوم عمل بعد اعتماد اللجنة الاجتماعية أو من ينوب عنها.
 - يتم تطبيق سياسة صرف المساعدات العينية والنقدية للمستفيدين من قبل الإدارة المالية خلال أسبوع من تاريخ الموافقة.
 - يتم تسليم إدارة العمليات بنسخ من ايصالات اتمام العمليات المعتمدة.
 - يتم تحويل الايصالات إلى مدراء الفروع لتسجيل جميع الخدمات المقدمة في قاعدة البيانات المخصصة.



10. تبليغ مقدم الطلب بالحالة النهائية:

- يتم إرسال إشعار عبر واتساب للمستفيدين ، مع توضيح أسباب الرفض إن وجد، خلال 24 ساعة من الاعتماد.

11. توقيع وثيقة الاستفادة:

- يتم توقيع مقدم الطلب على وثيقة الاستفادة من الخدمات وادراجها في قاعدة البيانات المخصصة لها.

12. تقييم الخدمة:

- يتم ارسال رابط تقييم الخدمة للأسرة من قبل كل فرع، والتأكد من إتمام عملية التقييم.

13. التوثيق المصور للخدمة المقدمة:

- توثيق بصور قبل وبعد تقديم الخدمة، وادراجها في قاعدة البيانات المخصصة لها.

14. تسجيل بيانات المستفيد في النظام

- إدخال جميع بيانات الخدمة المقدمة للمستفيد في منصة الجمعية/ النظام الإلكتروني الخاص بانتفاع المستفيدين، وبالملف الخاص به بشكل مباشر.

❖ لائحة المخالفات الصادرة من قبل مقدم الطلب أو أحد أفراد أسرته والإجراءات المترتبة عليها من قبل إدارة الجمعية

- أ) يتم توقيع مقدم الطلب على إقرار كتابي متضمن في تقديم الطلب، يوضح صحة البيانات والمعلومات والإجراء المتبع حال مخالفة الأنظمة.



القسم الثاني: السياسات والإجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الخامس

سياسات وإجراءات تنفيذ ورش العمل التأهيلية واللقاءات والمحاضرات التوعوية



• سياسات وإجراءات تنفيذ ورش العمل المتخصصة، واللقاءات والمحاضرات التوعوية والتوجيهية

أولاً: الغرض من السياسة:

- تسعى الجمعية إلى تمكين أسر المستفيدين من ذوي اضطراب طيف التوحد من خلال تقديم ورش عمل متخصصة، ومحاضرات ولقاءات توعوية وتوجيهية، تهدف إلى تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة للتعامل مع أبنائهم بأساليب علمية ممنهجة. وتشمل هذه البرامج مجالات متعددة: (التطوير الذاتي، التأهيل، المهارات، التعليم، والتمكين المهني). تُقدّم البرامج حضورياً أو عن بُعد لضمان شمول التغطية لكافة المناطق، بعد الحصول على الموافقات اللازمة من مركز التنمية والمركز الوطني، والتصاريح المطلوبة من الجهات ذات العلاقة.

ثانياً: التخطيط والإعداد:

1. تطبيق آليات تنفيذ ورش العمل، اللقاءات، الفعاليات، البرامج الداخلية والخارجية المعتمدة.
2. اختيار عناوين جاذبة ومتنوعة ومتجددة تخدم ذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم في كل مره.
3. استقطاب مختصين ذوي كفاءة عالية بحسب موضوع الورشة، مع مراعاة التنوع والتجديد.
4. رفع العنوان المقترح والسيرة الذاتية للمختص إلى الإدارة لاستكمال الاعتماد مع قسم البحث العلمي.
5. إرسال خطاب رسمي للمختص أو جهة عمله عند الحاجة لتنفيذ ورشة العمل أو اللقاء وفق الحاجة.
6. طلب حسابات التواصل الاجتماعي للمختص (إن وجدت).
7. إرسال بيانات الورشة للإدارة للاعتماد ورفعها للمركز الاعلامي للتصميم قبل الموعد المحدد للتنفيذ بثلاثة أسابيع على الأقل، وفي حالة التعديلات الطارئة يرفع قبل موعد ورشة العمل بيومين عمل.
8. تزويد المختص بنموذج المادة العلمية لإعداد العرض إن وجد.
9. إرسال ملف العرض المرئي / المادة العلمية المقدمة من قبل المختص بعد التحقق من انطباق معايير اعتماد المحتوى العلمي للإدارة لاستكمال الاعتماد مع قسم البحث العلمي وذلك قبل موعد التفعيل بأسبوعين على الأقل أو حسب الاتفاق.
10. التنسيق مع جهات داعمة لتوفير الضيافة وفق الحاجة ، وتوثيق الدعم رسميًا (خطاب، اتفاقية، أو نموذج دعم).
11. توفير كافة المستلزمات اللوجستية قبل موعد الورشة بأسبوعين.
12. التعاقد مع المتطوعين لتنظيم الورش قبل الموعد المحدد بأسبوع - والحضور قبل ساعتين على الأقل حسب الحاجة.
13. التنسيق مع الجهات الإعلامية لتغطية البرنامج حسب الحاجة.

ثالثاً: الإعلان والتسجيل:

1. رفع معلومات الورشة للإدارة لاعتمادها، وإرسالها للمركز الاعلامي للتصميم قبل ثلاثة أسابيع من موعد التنفيذ (أو يومين في حال التعديلات الطارئة).
2. إعداد نص إعلان المستفيدين ورفعها للإدارة قبل أسبوع من التنفيذ.
3. إنشاء استمارة إلكترونية للتسجيل أو إعلان مباشر عبر منصة الجمعية.
4. نشر الإعلان قبل الورشة بأسبوع على الأقل.
5. تحديد المشرفين على الورشة وتوزيع المهام قبل أسبوع من موعد التنفيذ.



رابعاً: التنفيذ والتوثيق:

1. التأكد من جاهزية الموقع وتوفير جميع المتطلبات قبل بيومين، مع مراجعة نهائية قبل ساعتين.
2. التواصل مع المستفيدين في البرنامج قبل الموعد بيوم وفي نفس اليوم لتأكيد الحضور
3. التواصل مع المشاركين قبل الورشة بيوم وفي يوم التنفيذ لتأكيد الحضور هاتفياً أو عبر رسالة الواتساب
4. تجهيز وطباعة كشف الحضور وإقرار التصوير وفق النموذج المعتمد.
5. تجهيز وطباعة استمارة تقييم المشرف على الورشة وفق النماذج المعتمدة.
6. جدولة رابط البث للورش المقامة عن بُعد قبل يومين من الموعد، ونشره على كافة الفروع.
7. توثيق العدد الإجمالي للحضور عن بُعد عبر تصوير الشاشة.
8. توثيق الورش الحضورية بالصور والفيديوهات عالية الجودة (يحد أدنى 5 صور)، مع إعداد مونتاج كامل للحدث وإرساله للمركز الإعلامي للنشر بالتنسيق مع المساعد الإداري لرئيس العمليات.
9. إرسال استمارة قياس مدى استفادة المشاركين من الورشة.
10. رفع بيانات المتطوعين للإدارة التطوع لتسجيل الساعات التطوعية في منصة الوزارة بعد تنفيذ الورش.
11. إعداد التقرير الختامي للورشة وفق النموذج المعتمد.

خامساً: رفع التقارير والمتابعة:

1. رفع تقارير ومخرجات الورش أسبوعياً إلى للإدارة يوم الأربعاء، مرفقة بشعارات الشركاء والداعمين.
2. إرسال خطاب شكر لمقدم الورشة والجهة المستضيفة للتنفيذ.
3. تسجيل بيانات الحضور إلكترونياً في منصة الجمعية/ النظام الخاص انتفاع المستفيدين والتقارير الشهري من خدمات وبرامج الجمعية بشكل دقيق.
4. أرشفة وحفظ جميع الملفات (كشف الحضور، التقرير الختامي، الصور، إقرار الدعم، استمارات التقييم) إلكترونياً وورقياً بناءً على الأشهر الميلادية، مع رفع نسخة إلكترونية لإدارة العمليات في موعد أقصاه يومين بعد انتهاء الورش.

سادساً: لائحة معايير تنفيذ ورش العمل واللقاءات عن بعد أو عبر منصات التواصل الاجتماعي

أ) معايير اختيار المختصين

1. خبرة عملية: يجب أن يكون لدى المختص خبرة لا تقل عن سنتين في مجال التخصص.
2. الفعالية على منصات التواصل الاجتماعي: يجب أن يكون المختص من المؤثرين في منصات التواصل الاجتماعي ولديه خبرة سابقة في الظهور الإعلامي.
3. تنوع الاختيارات: يُفضل تنوع الاختيارات بحيث لا يتم استقطاب نفس المختص لأكثر من مرتين في السنة.
4. إدارة الحوار: يجب أن يكون المختص قادراً على إدارة الحوار والنقاش بكفاءة.
5. حسن المظهر: يجب أن يكون المختص مظهره لائقاً بما يتناسب مع معايير الظهور الإعلامي.
6. اللباقة في الحديث: يجب أن يكون المختص متحدثاً لبقاً ويتمتع بقدرة على التواصل الجيد.
7. القدرة على التعامل مع الكاميرا: يجب أن يكون المختص متمكناً من استخدام الكاميرا وإدارة تصوير اللقاء.



8. الموافقة على الظهور الإعلامي : يجب أن يوافق المختص على الظهور الإعلامي ونشر المحتوى العلمي عبر منصات التواصل الاجتماعي مع حفظ حقوق النشر.

(ب) معايير اختيار واعتماد العناوين:

1. دراسة الاحتياجات : يجب دراسة الوضع الراهن لتحديد احتياجات الأسر من الورش واللقاءات.
2. ارتباط العنوان: يجب أن يكون العنوان مرتبطاً بشكل مباشر بدوي اضطراب طيف التوحد وأسرههم ويعالج التحديات والمشاكل التي يواجهونها.
3. تنوع المواضيع : يجب اختيار مواضيع متنوعة ومتجددة لها أهداف واضحة ومشوقة، على أن تكون في مجال اختصاص المختص.
4. وصف العنوان : يجب أن يكون العنوان وصفيًا، مباشرًا، دقيقًا، ومثيرًا للاهتمام.
5. توافق العنوان مع المحتوى : يجب أن يتوافق العنوان مع المحتوى العلمي المقدم.

(ت) معايير اعتماد المحتوى العلمي:

1. خلو المحتوى من الأخطاء : يجب أن يكون المحتوى خاليًا من الأخطاء النحوية والإملائية.
2. الدقة العلمية : يجب تضمين المراجع المستخدمة في إعداد العرض التقديمي.
3. جودة الصور والمقاطع : يجب أن تكون الصور والمقاطع المرئية ذات جودة عالية وواضحة، ومتصلة بسياق المحتوى.
4. شريحة تعريفية : يجب تضمين شريحة تعريفية في مقدمة العرض حول الجمعية وخدماتها، بالإضافة إلى شريحة عن مؤهلات مقدم الورشة.
5. تنسيق العرض : يجب أن يكون العرض متناسقًا من حيث نوع الخط، وحجم الخط، واللون بما يضمن سهولة القراءة وراحة العين.
6. أنشطة تفاعلية : يجب على مقدمي الورش تضمين أنشطة تفاعلية وحلول إجرائية في العرض لتحقيق الأهداف المرجوة.

(ث) معايير التصوير:

1. مكان التصوير : يجب أن يتم التصوير في مقر الجمعية أو في مقر مهني (مثل مكتب)، مع خلفية مهنية.
2. هدوء المكان : يجب التأكد من أن المكان هادئ وخالي من الضوضاء.
3. الزي الرسمي : يجب الالتزام بالزي الرسمي المناسب للتصوير والظهور الإعلامي.
4. التصوير بدون فلتر : يجب استخدام كاميرا الجوال دون إضافة فلتر أثناء التصوير.
5. استخدام الميكروفون : يجب استخدام الميكروفون لضمان وضوح الصوت.
6. تثبيت الجوال : يجب تثبيت الجوال بطريقة طويلة لضمان صورة واضحة.
7. عدم إضافة ملصقات : يجب الامتناع عن إضافة ملصقات أو فلاتر أثناء التصوير.



ج) معايير أثناء اللقاء المحاور:

1. الخطوة الأولى: التعريف بالجمعية من قبل مشرف الورشة
2. الخطوة الثانية: تعريف عن النفس.
3. الخطوة الثالثة: مقدمة قصيرة.
4. الخطوة الرابعة: تجزئة اللقاء ليكون متسلسل ومشوق.
5. الخطوة الخامسة: الإجابة على تساؤلات واستفسارات الأسر
6. الخطوة السادسة: الاختتام - رسالتك للأسر والمجتمع.
7. الخطوة السابعة: شكر المختص على تقديم الورشة منة قبل مشرف الورشة.

ح) معايير عامة:

1. حفظ حقوق المختص:
يجب تبليغ المختص بحقوقه المتعلقة بالمحتوى العلمي، مع التنبيه بأنه قد يتم نشر المحتوى عبر منصات التواصل الاجتماعي مع الالتزام بحفظ حقوقه عن طريق إدراج اسمه عند النشر.
2. مراجعة الأداء:
بعد تنفيذ البرنامج، يتم مراجعة الأداء والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة بشكل مباشر، وذلك عن طريق وضع استمارة قياس بعدي قصيرة لتقييم فعالية البرنامج.
3. توثيق اللقاء أو المساحة:
يتم توثيق اللقاء أو المساحة وتخزينها، مع إمكانية نشرها لاحقاً عبر منصة اليوتيوب الخاصة بالجمعية بالتنسيق مع المركز الإعلامي.



القسم الثاني: السياسات والإجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل السادس

سياسات وإجراءات

تنفيذ برامج الدمج المجتمعي والشبابية



• سياسات وإجراءات تنفيذ برامج الدمج المجتمعي والشبابية

- أولاً: الغرض من السياسة:
- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم إجراءات التخطيط والتنفيذ والتوثيق والمتابعة للبرامج المجتمعية والشبابية التي تقدمها الجمعية، بما يعزز دمج الأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد في المجتمع، ويتيح لهم فرصاً متكافئة للمشاركة في الأنشطة الترفيهية والثقافية والوطنية. وتشمل هذه البرامج: الرحلات والزيارات، الفعاليات الموسمية، المشاركات في الأيام العالمية، والمناسبات الوطنية، وذلك بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، ووفقاً للموافقات الرسمية والتصاريح اللازمة.

ثانياً: التخطيط والإعداد:

1. حصر الجهات المناسبة لتنفيذ الأنشطة (ترفيهية، ثقافية، مجتمعية) والتي تتوافق مع احتياجات مختلف الفئات العمرية من الجنسين.
2. إعداد الخطة التنفيذية السنوية للبرامج وفق جدول زمني واضح.
3. التنسيق المسبق مع الجهات المقترحة للحصول على موافقات أولية، وتحديد موعد وتفاصيل الاستضافة بدقة.
4. إرسال خطاب رسمي أو النموذج المعتمد (للجهات الصغيرة)، أو بريد إلكتروني رسمي (للجهات الحكومية)، متضمناً: (نموذج التفعيل، اثبات الاستضافة، تفاصيل الدعم المقدم، شعار الجهة بجودة عالية لتصميم الإعلان، حسابات التواصل الاجتماعي).
5. التنسيق مع جهات داعمة لتأمين ضيافة البرنامج، مع توثيق الدعم بخطاب رسمي، اتفاقية، أو توقيع نموذج الدعم المعتمد.
6. تأمين جميع المستلزمات والاحتياجات اللوجستية قبل الموعد المحدد بأسبوعين كحد أدنى.
7. توفير متطوعين لتنفيذ أو تنظيم البرنامج قبل الموعد المحدد قبل أسبوع - والحضور قبل ساعتين على الأقل حسب الحاجة.
8. التنسيق مع مختصين في حال كان البرنامج يتطلب حضور مهنيين (في البرامج الشبابية خصوصاً).
9. التواصل مع الجهات الإعلامية لتغطية الفعالية حسب الحاجة.

ثانياً: الإعلان والتسجيل:

6. رفع معلومات البرنامج للإدارة لاعتمادها، وإرسالها للمركز الإعلامي للتصميم قبل ثلاثة أسابيع من موعد التنفيذ (أو يومين في حال التعديلات الطارئة).
7. إعداد نص إعلان المستفيدين ورفعها للإدارة قبل أسبوع من التنفيذ.
8. إنشاء استمارة إلكترونية للتسجيل أو إعلان مباشر عبر منصة الجمعية.
9. نشر الإعلان قبل البرنامج بأسبوع على الأقل.
10. تحديد المشرفين على البرنامج وتوزيع المهام قبل أسبوع من موعد التنفيذ.



ثالثاً: التنفيذ والتوثيق:

1. التأكد من جاهزية الموقع وتوفير كافة الاحتياجات المطلوبة سابقاً وترتيبها قبل بيومين وإجراء مراجعة أخيرة قبل ساعتين من التنفيذ.
2. التواصل مع المستفيدين المشاركين قبل البرنامج بيوم، وفي يوم التنفيذ لتأكيد الحضور عبر الهاتف أو الواتساب.
3. تجهيز وطباعة كشوف الحضور، ونماذج إقرارات التصوير وفق النماذج المعتمدة.
4. توثيق البرنامج بالصور والفيديوهات عالية الجودة (بعد أدنى 5 صور)، مع إعداد مونتاج كامل للحدث وإرساله للمركز الإعلامي للنشر بالتنسيق مع المساعد الإداري لرئيس العمليات.
5. توثيق البرنامج بالصور ومقاطع الفيديو عالية الجودة (حد أدنى 5 صور)، وإعداد مونتاج مرئي وإرساله للمركز الإعلامي بالتنسيق مع المساعد الإداري لرئيس العمليات.
6. إرسال استمارة تقييم رضا المشاركين مباشرة بعد البرنامج.
7. رفع بيانات المتطوعين للإدارة التطوع لتسجيل الساعات التطوعية في منصة الوزارة بعد تنفيذ البرنامج.
8. اعداد التقرير الختامي للبرنامج وفق النموذج المعتمد.

رابعاً: رفع التقارير والمتابعة:

1. رفع تقارير ومخرجات البرامج لإدارة العمليات بشكل اسبوعي وذلك يوم الأربعاء من كل أسبوع، مع ارفاق شعارات الجهات الداعمة وشركاء النجاح.
2. رفع تقارير ومخرجات البرامج أسبوعياً إلى إدارة العمليات يوم الأربعاء من كل أسبوع، مرفقة بالشعارات الرسمية للجهات الداعمة وشركاء النجاح.
3. ارسال خطاب شكر للجهة المستضيفة للبرنامج.
4. تسجيل بيانات الحضور إلكترونياً في منصة الجمعية / النظام الخاص بانتفاع المستفيدين والتقرير الشهري من خدمات وبرامج الجمعية بشكل دقيق.
5. أرشفة وحفظ جميع الملفات (كشوف الحضور، التقرير الختامي، الصور، إقرار الدعم، استمارات التقييم) إلكترونياً وورقياً بناءً على الأشهر الميلادية، مع رفع نسخة إلكترونية لإدارة العمليات في موعد أقصاه يومان بعد انتهاء البرنامج.



القسم الثاني: السياسات والإجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل السابع

سياسات وإجراءات التغطية والنشر الإعلامي



• سياسة التغطية والنشر الإعلامي:

أولاً: الغرض من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم عمليات التوثيق والتغطية الإعلامية للفعاليات والبرامج التي تنفذها الجمعية وفروعها، وضمان النشر الاحترافي للمحتوى عبر المنصات الرقمية، مع الالتزام بالمعايير المهنية والقانونية والهوية المؤسسية للجمعية.

ثانياً: الإجراءات القانونية والموافقات

1. يجب الحصول على موافقة خطية مسبقة من الأسر على مشاركة صور ومقاطع المستفيدين وأفراد أسرهم، وذلك من خلال نموذج الإقرار المعتمد من إدارة الجمعية.

ثالثاً: معايير التصوير والتوثيق

1. استخدام معدات تصوير عالية الجودة لضمان دقة ووضوح الصور والمقاطع المصورة.
2. مراعاة الإضاءة والزوايا المناسبة لإظهار أكبر عدد ممكن من الحضور.
3. التقاط صور فردية وجماعية تشمل جميع المستفيدين لتعكس شمولية الحدث.
4. اعتماد التصوير الفوتوغرافي بالاتجاه الأفقي فقط.
5. تسجيل مقاطع الفيديو بالاتجاهين الأفقي والعمودي لتناسب المنصات المختلفة.
6. تجنب تصوير المأكولات بشكل مباشر، حفاظاً على المظهر الاحترافي للمحتوى الإعلامي.
7. التأكد من أن مدة مقاطع الفيديو مناسبة للنشر، بحيث تكون واضحة ومختصرة وذات محتوى قيم.

رابعاً: تنظيم التغطية وإظهار الفعالية بشكل احترافي

1. إلزام المستفيدين باتباع مسارات محددة أثناء الأنشطة الجماعية (خصوصاً في الفعاليات الترفيهية) لضمان وضوح المشهد والتنظيم في التوثيق.
2. تنظيم توزيع الحضور على المقاعد بطريقة تعكس كثافة المشاركة في الصور الملتقطة.

خامساً: تحرير المحتوى الإعلامي

1. تنفيذ عمليات المونتاج لمقاطع الفيديو باستخدام التصميمات المعتمدة والهوية البصرية الرسمية للجمعية.
2. تضمين شعار الجمعية، الألوان الرسمية، والتأثيرات البصرية المخصصة ضمن كل مادة منشورة.
3. التأكد من توافق المحتوى مع قيم الجمعية ورسالتها، مع مراعاة البساطة والمهنية في التقديم.

سادساً: النشر على المنصات الإعلامية

1. يتم تزويد المركز الاعلامي بالجمعية كافة التغطيات ليتم نشرها وفق سلسة النشر.



القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج
الفصل الثامن

سياسات وإجراءات

مدخلات منصة المركز الوطني "تبين"



• سياسات وإجراءات مدخلات منصة المركز الوطني "تبين":

أولاً: المسؤوليات:

أ) مدراء الفروع:

1. التحقق من صحة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمستفيدين وتفاصيل الدعم والبرامج أول بأول في قاعدة بيانات "الانتفاع من برامج وخدمات الجمعية على مستوى الفرع".
2. المتابعة المستمرة لتحديث البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين وتفاصيل الدعم والبرامج في قاعدة بيانات "الانتفاع من برامج وخدمات الجمعية" على مستوى كل فرع.
3. تسليم نسخة إلكترونية محدثة من المدخلات إلى مشرفة العمل الاجتماعي في نهاية كل شهر ميلادي، مع أرشفة نسخة في النظام المحلي للفرع.

ب) فريق إدارة العمليات:

1. تقوم مشرفة العمل الاجتماعي بإدخال بيانات الدعم المقدم للأسر في منصة المركز الوطني "تبين"، بعد التأكد من دقة واكتمال البيانات بالتنسيق مع مدراء الفروع.
2. يقوم مدراء البرامج والمشاريع بإدخال البرامج والمشاريع المقدمة للأسر في منصة المركز الوطني "تبين"، بعد التأكد من دقة واكتمال البيانات بالتنسيق مع مدراء الفروع.

ثانياً: الجزاءات والمسؤوليات النظامية

أ) على مستوى الفروع:

- مدير الفرع مسؤول بشكل مباشر في حال وجود:

 1. أخطاء أو نقص في بيانات المستفيدين الجدد في "قاعدة بيانات المستفيدين".
 2. أخطاء أو نقص أو خلل في بيانات الانتفاع من البرامج والخدمات.
 3. عدم تسليم النسخ المحدثة من الملفات في الوقت المحدد.

ب) على مستوى إدارة العمليات:

- تكون مشرفة العمل الاجتماعي ومدراء البرامج والمشاريع مسؤولين عن أي أخطاء تحدث نتيجة:

 1. إدخال غير دقيق أو غير مكتمل في منصة "تبين".
 2. نقل أو نسخ خاطئ للبيانات من الملفات المعتمدة مثل "الانتفاع من البرامج" أو غيرها.
 3. استخدام بيانات غير محدثة أو غير موثقة من الفروع.



القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين
الفصل الأول

سياسات وإجراءات الشراكات المجتمعية



(أ) سياسة تقييم الشراكات الاستراتيجية والتواصل مع الشركاء

أولاً: معايير تقييم الشراكة الاستراتيجية والتكاملية:

(أ) أهمية الشراكة

1. التوافق مع رؤية المملكة: تقييم مدى انسجام أهداف الشراكة مع التوجهات الوطنية
2. التوافق مع استراتيجية وأهداف الطرفين: التأكد من مواءمة الشراكة مع الخطط الإستراتيجية طويلة وقصيرة المدى لكلا الطرفين.
3. وضوح إطار الشراكة: تحديد الأهداف والأنشطة بوضوح في إطار الشراكة، وتوزيع المهام والمسؤوليات ضمن آليات تنظيمية واضحة.
4. التوافق مع أولويات احتياجات المستفيدين: التأكد من أن الشراكة تلبي احتياجات الفئات المستهدفة.
5. وجود مخرجات مستهدفة: تحديد مؤشرات أداء ومخرجات واضحة قابلة للتحقيق.
6. الأثر المجتمعي ووجود عوائد على الطرفين: مساهمة الشراكة في تحسين الظروف الاجتماعية للفئة المستهدفة، وتحقيق منافع ملموسة للطرفين.

(ب) تأثير الشراكة

1. عدد المستفيدين: مدى انتشار وتأثير الشراكة من حيث عدد الأفراد أو الأسر المستفيدة.
2. النطاق الجغرافي: قدرة الشراكة على التغطية الجغرافية، والوصول للمناطق ذات الأولوية.
3. الصورة الذهنية: تعزيز الصورة الذهنية لكل طرف من الأطراف المعنية.
4. القابلية للتوسع: تقييم إمكانية تطوير الشراكة وتوسيع نطاقها أفقياً أو رأسياً مستقبلاً.
5. العائد من الشراكة: تقييم التوازن بين الجهد المبذول والعوائد المحققة (تمويل، تغطية إعلامية، فرص تشغيل..).
6. توفر الموارد المالية: توفر أو إمكانية توفير التمويل الكافي لتنفيذ متطلبات الشراكة.
7. إمكانية توفر الموارد البشرية: توفر الكفاءات الفنية والبشرية القادرة على تنفيذ البرامج المشتركة بكفاءة.

ثانياً: القنوات المعتمدة للتواصل مع الشركاء

تتم عملية التواصل عبر واحدة أو أكثر من القنوات التالية، وفقاً لما يتم الاتفاق عليه بين الطرفين:

1. البريد الإلكتروني
2. الهاتف والمكالمات الصوتية
3. منصة الواتس أب
4. الاجتماعات الدورية (حضورياً أو عبر المنصات الافتراضية)

ثالثاً: آليات التواصل مع الشركاء

1. التواصل عند بدء الشراكة: يتم التنسيق المباشر لتفعيل ما ورد في الاتفاقية، وضبط جداول العمل وتنفيذ البنود التعاقدية.



2. التواصل في حال وجود تحديات أو خلافات: التواصل الفوري لعقد اجتماع طارئ (حضورى أو افتراضى)، وتوثيق كافة المراسلات والمناقشات لضمان الشفافية.
3. التواصل عند إنهاء الشراكة: إرسال إشعار رسمي يوضح سبب الإنهاء ومرجعية البند التعاقدى الذي استند إليه القرار، وتسوية الالتزامات وتوثيق نتائج الشراكة قبل إنهاءها رسميًا.

رابعاً: آلية متابعة التقارير مع الشركاء وأصحاب المصلحة

م	عنوان التقرير	الفئة المستهدفة	أهداف مشاركة التقرير	الوسيلة المستخدمة	دورية التقرير	تاريخ تسليم التقرير	المسؤول عن الإعداد	التغذية الراجعة
2		الممولين	متابعة الأثر	تقارير	دوري	اثناء وبعد انتهاء المشروع	مدير المشروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.
3		الشركاء والمستفيدين	تحسين الشراكات وتعزيز الشفافية	نشرة	مرة كل 3 أشهر	ربع سنوي	مدير المشروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.
4		الجهات الحكومية	تعزيز الشفافية	مخرجات المشروع	دوري	حسب المطوب	مدراء المشاريع ومدراء الفروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.

ب) سياسات وإجراءات الشراكات المجتمعية:

أولاً: المبادئ العامة

تسعى الجمعية إلى بناء شراكات مجتمعية استراتيجية وتكاملية مع كافة الجهات ذات العلاقة لتقديم خدمات متخصصة لذوي اضطراب طيف التوحد وأسره، سواء من خلال دعم مادي أو دعم عيني، أو لتنفيذ البرتمج والفعاليات وتنفذ هذه السياسة من خلال مدراء الفروع ومدراء المشاريع، بما يعزز استدامة الموارد ويحقق أثراً ملموساً للفئات المستهدفة.

ثانياً: الشراكات المبنية على دعم مادي:

1. دراسة الوضع الراهن: يقوم الفريق المختص بدراسة احتياجات الأسر الحالية لتحديد الأولويات بشكل دقيق.
2. توجيه الاحتياج: يتم تحويل الاحتياج المحدد إلى الفريق المختص لصياغته كمشروع قابل للتنفيذ.
3. تصميم البرامج والمشاريع: يقوم الفريق بتصميم برامج أو مشاريع تلي الاحتياج المحدد.
4. تحضير الوثائق: يتم تجهيز كافة الوثائق والأوراق اللازمة والتأكد من خلوها من أي مانع قانوني.
5. موافقة مجلس الإدارة: يتم عرض المشروع أو البرنامج على مجلس الإدارة للحصول على الموافقة اللازمة.
6. الموافقات الرسمية: يتم الحصول على الموافقات من الجهات المعنية ذات الصلة.
7. رفع المشروع للأنظمة الإلكترونية: يتم التقديم على الجهات المانحة/الداعمة/المسؤولية الاجتماعية ورجال الأعمال.
8. تحديد مواعيد الاجتماعات: يتم تحديد مواعيد الاجتماعات والمقابلات لعرض المشروع أو البرنامج ومناقشة سبل التعاون وطلب الدعم وفق سياسة كل جهة.



9. إعداد مسودة الاتفاقية: يتم إعداد مسودة اتفاقية التعاون ومراجعتها مع الإدارة للاعتماد المبدئي، ثم رفعها للجهة المقدمة للخدمة.
10. توقيع الاتفاقية: يتم توقيع اتفاقية شاملة توضح كافة مجالات التعاون بين الجهتين.
11. الإعلان عن الاتفاقية: يتم الإعلان عن توقيع الاتفاقية مع الجهة الداعمة عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية حسب سياسة كل جهة.
12. إشراك الجهة الداعمة في اتخاذ القرارات: يتم إشراك الجهة الداعمة في بعض القرارات التي يتم اتخاذها ضمن خطة تنفيذ المشروع أو البرنامج المدعوم.
13. بدء التنفيذ: يتم مباشرة تنفيذ المشروع أو البرنامج وفقاً للخطة المحددة.
14. نظام متابعة الأداء: يتم إعداد نظام متابعة لقياس نتائج التحسين والأداء الخاص بالمشروع أو البرنامج.
15. مراجعة الأداء: يتم مراجعة الأداء بشكل مستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ومراقبة نتائج التطوير، مع التأكد من السيطرة على جميع المتغيرات.
16. إطلاع الداعم على النتائج: يتم إطلاع الجهة الداعمة على نتائج المشروع أو البرنامج وكيف ساعدت في إحداث تأثير مباشر، مع إبراز كيف تتماشى أهدافهم مع جهود الجمعية.
17. إعداد التقرير الختامي: يتم إعداد تقرير ختامي عن إنجازات البرنامج أو المشروع مع إبراز دور الجهة الداعمة في تحقيق هذه الإنجازات.
18. إبراز دور الداعم: يتم إبراز دور الجهة الداعمة عبر منصات التواصل الاجتماعي طوال فترة تنفيذ المشروع أو البرنامج.
19. تكريم الداعم: يتم تكريم الجهة الداعمة في الحفل الختامي للمشروع، مع إبراز دورها في دعم البرامج والمشاريع الخاصة بالجمعية.
20. الشكر والتكريم السنوي: يتم شكر وتكريم الجهة الداعمة في الحفل الختامي للمشروع.
21. إضافة الداعم للقائمة البريدية: يتم إضافة الجهة الداعمة إلى القائمة البريدية للجمعية ليكونوا على اطلاع دائم بمخرجات وإنجازات الجمعية.
22. إدراج شعار الداعم: يتم إدراج شعار الجهة الداعمة في المنصات الرسمية الخاصة بالجمعية، مع إبراز دعمهم المستمر.

ثانياً: الشراكات المبنية على دعم عيني:

(أ) الدعم المبنى على الشراكات "مستمر":

1. دراسة الوضع الراهن: يقوم الفريق المختص بدراسة احتياجات الأسر التي لا تقدم الجمعية خدمات مباشرة لتغطيتها.
2. البحث عن الجهات المناسبة: يتم البحث عن الجهات التي تقدم الخدمات المطلوبة بجودة عالية وحصر هذه الجهات لتحديد الأنسب.
3. التواصل مع الجهات المقترحة: يتم التواصل هاتفياً مع الجهات المقترحة للتعريف بالجمعية وطلب التعاون المشترك في خدمة ذوي التوحد.
4. تحديد موعد اجتماع: يتم تحديد موعد اجتماع لمناقشة سبل التعاون المشترك وآلية تنفيذ الاتفاقية.
5. تحديد المسؤول عن المتابعة: يتم تعيين موظف/ة مسؤول عن كل اتفاقية لمتابعة سيرها وتفعيلها بين الطرفين.
6. إعداد مسودة الاتفاقية: يتم إعداد مسودة اتفاقية التعاون ومراجعتها مع الإدارة العليا للاعتماد المبدئي، ثم رفعها للجهة المقدمة للخدمة.
7. توقيع الاتفاقية: يتم توقيع اتفاقية شاملة لكافة مجالات الدعم العيني المتفق عليها.



8. الإعلان عن توقيع الاتفاقية: يتم الإعلان عن توقيع الاتفاقية مع الجهة الداعمة عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
9. إبلاغ الفروع الأخرى: يتم إبلاغ الفروع الأخرى إذا كانت الاتفاقية تخدم على مستوى الفروع، لضمان استفادة الجميع من الخدمات المقدمة.
10. توزيع التبرعات العينية: يتم مباشرة توزيع التبرعات العينية للمستفيدين وفقًا للخطط المحددة.
11. التواصل مع المتبرعين: يتم التواصل مع المتبرعين بشكل دوري، مع تزويدهم بتقارير واضحة عن سير الدعم وأثره.
12. إعداد التقرير الختامي: إعداد تقرير ختامي يعرض إنجازات المشروع أو البرنامج مع إبراز دور الجهة الداعمة.
13. إبراز دور الجهة الداعمة: يتم إبراز دور الجهة الداعمة عبر منصات التواصل الاجتماعي أثناء عملية الدعم والتوزيع.
14. تكريم الداعم: يتم تكريم الجهة الداعمة في الحفل الختامي، مع إبراز دورها الفاعل في دعم الجمعية.
15. الشكر والتكريم السنوي: يتم شكر وتكريم الجهة الداعمة في الحفل السنوي للجمعية.
16. إضافة الداعم للقائمة البريدية: يتم إضافة الجهة الداعمة إلى القائمة البريدية للجمعية ليظلوا على اطلاع دائم بكافة مخرجات وإنجازات الجمعية.
17. إدراج شعار الجهة الداعمة: يتم إدراج شعار الجهة الداعمة في المنصات الرسمية الخاصة بالجمعية في ال اتفاق.

(ب) الدعم المبني على المخاطبات "مقطوع":

1. حصر الاحتياج المطلوب مثل "سلال غذائية، كسوة، مراكز، هدايا، ضيافة، قسائم، إلخ..".
2. البحث والتنسيق مع جهات داعمة واخذ الموافقة المبدئية على الدعم.
3. مخاطبة الجهة بشكل رسمي بعد الموافقة المبدئية بصيغة "خطاب أو نموذج طلب الدعم المعتمد من قبل الإدارة للجهات الصغيرة وخطاب عبر البريد الإلكتروني للجهات الحكومية".
4. توثيق استلام الدعم بشكل رسمي إما "بخطاب من قبل الجهة أو اتفاقية معتمدة من قبل الطرفين أو التوقيع على نموذج الدعم المعتمد من قبل الإدارة".



القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين
الفصل الثاني

سياسات وإجراءات الحفاظ على الداعمين



• سياسات وإجراءات الحفاظ على الداعمين:

أولاً: الغرض من السياسة

- تحرص جمعية أسر التوحد على بناء علاقات طويلة الأمد مع الداعمين من خلال تطبيق مجموعة من السياسات التي تضمن الشفافية والاحترام المتبادل وتحقيق الأثر المشترك، وذلك على النحو التالي:

- سياسة المنفعة المتبادلة: تعزيز العلاقة مع الداعمين عبر منحهم مزايا تعكس شراكتهم، مثل وضع شعاراتهم كشركاء نجاح في المنصة الرسمية للجمعية، والإشارة إلى مساهماتهم في التقارير السنوية.
- سياسة الشفافية والمصادقية: تقديم معلومات واضحة حول أوجه استخدام التبرعات وأثرها على المشاريع المدعومة، والاستجابة الفورية والصادقة لاستفسارات الداعمين.
- سياسة التقدير والاحتراف بالداعمين: تكريم الداعمين في الحفل الختامي لكل مشروع.
- سياسة التواصل المستمر: تعيين ضابط اتصال للتواصل المباشر مع الداعمين، وإرسال تحديثات وتقارير دورية عن البرامج المدعومة وأثرها الميداني.
- سياسة الحفاظ على الخصوصية: حماية بيانات ومعلومات الداعمين وعدم مشاركتها مع أي جهة خارجية دون موافقتهم.
- سياسة الجودة والالتزام بالمخرجات: ضمان تنفيذ المشاريع وفق معايير الجودة المتفق عليها، وتسليمها في الوقت المحدد لتحقيق رضا الداعمين.
- سياسة إشراك الداعمين: دعوة الداعمين في المحافل الرسمية للجمعية على مدار العام، وأشراكهم في بعض القرارات المتعلقة بالمشاريع التي يدعمونها.



القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين
الفصل الثالث

سياسات واجراءات فسخ الشراكة



• سياسات واجراءات فسخ الشراكة

أولاً: الغرض من السياسة:

- تحرص جمعية أسر التوحد على إدارة الشراكات وفقاً لأعلى معايير المهنية والشفافية، بما يضمن استمرار الشراكة أو إنهائها بسلاسة ودون الإضرار بمصالح المستفيدين أو الأطراف ذات العلاقة. وتُطبق الإجراءات التالية عند فسخ أي شراكة:

ثانياً: القواعد العامة لفسخ الشراكة

أ) التوافق التعاقدى:

1. يجب أن يتم فسخ الشراكة وفق البنود المنصوص عليها في مذكرة التفاهم أو العقد المبرم بين الطرفين.

1. الإخطار المسبق:

- أ. يتم تقديم إشعار رسمي للشريك بمدة زمنية متفق عليها مسبقاً (من 30 أو 60 أو 90 يوماً قبل الإنهاء) حسب ماهو متفق عليه بين الطرفين.
- ب. يوضح الإشعار أسباب الفسخ، سواء كانت أسباب تشغيلية، استراتيجية، أو لعدم توافق الأهداف.

2. الحفاظ على السمعة والمصدقية:

- أ. يتم إنهاء الشراكة بطريقة مهنية تحفظ حقوق جميع الأطراف وتحافظ على الصورة الإيجابية للجمعية.
- ب. يمنع التشهير أو نشر أي معلومات قد تضر بالطرف الآخر.

3. حماية حقوق المستفيدين:

- أ. التأكد من عدم تأثر الأفراد المستفيدين من البرامج أو الخدمات المقدمة نتيجة إنهاء الشراكة.
- ب. وضع خطط انتقالية أو إيجاد بدائل لضمان استمرارية الخدمات إن وجد.

4. التصفية المالية والإدارية:

- أ. تسوية جميع الأمور المالية، مثل المستحقات، العقود، أو التمويل المقدم مسبقاً.
- ب. مراجعة الاتفاقيات الخاصة بالملكية الفكرية والمحتوى الناتج عن الشراكة.

ثالثاً: آليات فسخ الارتباط بالشراكة

1. فسخ الارتباط بالاتفاق المشترك

- أ. يتم بالتوافق بين الجمعية والشريك بعد تقييم الشراكة ونتائجه
- ب. يتم توثيق الاتفاق كتابياً لتوضيح شروط الإنهاء وترتيب الأمور النهائية إن وجدت.

2. فسخ الارتباط لأسباب استراتيجية أو تشغيلية

- أ. تستخدم هذه الآلية عندما ترى الجمعية أن الشراكة لم تعد متماشية مع استراتيجيتها أو أهدافها.
- ب. يتم تقديم إشعار رسمي يوضح التغيير في الأهداف أو أولويات الجمعية.



ت. يتم وضع خطة لإيقاف الأنشطة المشتركة تدريجيًا لتجنب أي تأثير سلبي.

3. فسخ الارتباط بسبب الإخلال بشروط الشراكة

يحدث هذا عندما يخالف أحد الأطراف بنود الاتفاقية مثل:

أ. عدم الالتزام بالمسؤوليات المتفق عليها.

ب. التأثير السلبي على سمعة الجمعية.

ت. ضعف الأداء أو الفشل في تحقيق الأهداف المرجوة.

وفي هذه الحالة،

أ. توجيه إنذار رسمي موثق إلى الشريك يوضح أوجه القصور.

ب. إعطاء مهلة تصحيحية لمعالجة المشكلة.

ت. إنهاء الشراكة وفقًا للإجراءات القانونية المتفق عليها.

4. فسخ الارتباط لأسباب مالية أو قانونية

يحدث في الحالات التالية على أن يتم اتخاذ خطوات قانونية واضحة لإنهاء الشراكة مع تسوية الالتزامات المالية.

أ. عدم القدرة على تمويل المشاريع المشتركة.

ب. التغييرات القانونية التي تمنع استمرار التعاون.



القسم الرابع: سياسات وإجراءات العهد المالية
الفصل الأول

سياسات وإجراءات العهد المالية



• سياسات وإجراءات العهد المالية:

أولاً: سياسة رفع متطلبات واحتياجات الفروع:

على كل مدير فرع ارسال كافة الطلبات والاحتياجات على أن يتم رفع الطلب قبل 15 يوم عمل على الأقل من التاريخ الفعلي للاحتياج، عبر البريد الإلكتروني الموجه إلى كل من:

- رئيس العمليات ومساعد رئيس العمليات والإدارة المالية للطلبات المتفرقة والمتعلقة بالثريات وتكون المتابعة المباشرة ومساعد رئيس العمليات
- رئيس العمليات ومشرفة العمل الاجتماعي والإدارة المالية للطلبات المتعلقة بدعم الأسر، وتكون المتابعة المباشرة مع ومشرفة العمل الاجتماعي
- مع تضمين البيانات التالية:
- اسم الصنف
- العدد المطلوب
- التكلفة الكاملة (شاملة لضريبة القيمة المضافة وأي رسوم أو تكاليف إضافية)

ثانياً: معايير اعتماد عروض السعر والفواتير:

1. إرفاق ثلاثة عروض سعر للأصناف التي تتجاوز تكلفتها 500 ريال.
2. أن تكون جميع الفواتير الضريبية وعروض السعر مصدره باسم الجهة بشكل صحيح وكامل.
3. يجب أن تحتوي الفاتورة العناصر التالية: (رقم الفاتورة - تاريخ الشراء - رقم تسلسلي ضريبي معتمد).
4. إرفاق صورة الفاتورة مع إيصال الشراء أو نسخة من إثبات التحويل البنكي.
5. عند التحويل البنكي، يجب كتابة وصف المشتريات في خانة الملاحظات قبل إجراء العملية المالية.

ثالثاً: سياسة إغلاق العهد المالية:

(أ) العهد التشغيلية:

1. مدير الفرع:

- في نهاية كل شهر ميلادي، يتم تجميع كافة الفواتير التشغيلية في ملف مضغوط باسم الفرع والشهر الميلادي، ويرسل بريداً إلكترونياً شاملاً باستخدام النموذج المعتمد إلى المساعد الإداري لرئيس العمليات بعد تدقيق الفواتير والتأكد من استيفائها لكافة المتطلبات النظامية.

2. المساعد الإداري لرئيس العمليات:

- مع بداية كل شهر ميلادي يقوم بمراجعة وتجميع العهد التشغيلية من جميع الفروع، ويرسل بريداً إلكترونياً منفصل لكل فرع إلى الإدارة المالية بعد تدقيقها.
- يرسل أيضاً بريداً موحداً بنهاية الشهر يشمل عهد إدارة العمليات وممثلي المناطق والمحافظات إلى الإدارة المالية، بعد تدقيقها.



ب) العهد الخاصة بدعم الأسر:

1. مدير الفرع:

- يقوم مدير الفرع نهاية كل شهر ميلادي، يتم تجميع كافة الفواتير المتعلقة بدعم الأسر في ملف مضغوط باسم الفرع والشهر الميلادي، ويرسل بريدًا إلكترونيًا شاملاً باستخدام النموذج المعتمد إلى مشرفة العمل الاجتماعي بعد تدقيق الفواتير والتأكد من استيفائها لكافة المتطلبات النظامية. ويُشترط أن تكون لكل أسرة مستفيدة فاتورة مستقلة تحتوي على: "الاسم الرباعي للمستفيد - رقم المستفيد في الجمعية".

2. مشرفة العمل الاجتماعي:

- مع بداية كل شهر ميلادي يقوم بمراجعة وتجميع العهد دعم الأسر من جميع الفروع، ويرسل بريد إلكتروني منفصل لكل فرع إلى الإدارة المالية.
- يرسل أيضًا بريدًا موحدًا بنهاية الشهر يشمل عهد ممثلي المناطق والمحافظات إلى الإدارة المالية، بعد تدقيقها.

رابعاً: الجزاءات:

(أ) لن يُنظر في أي طلب أو عهدة مالية إذا كانت:

1. متأخرة عن الموعد المحدد.
2. ناقصة في البيانات أو الوثائق أو غير صحيحة.
3. غير مطابقة للنماذج أو الاشتراطات المعتمدة.

(ب) مدير الفرع هو المسؤول المباشر عن أي خلل أو مخالفة، ويتحمل كافة التبعات والتكاليف الناتجة عن عدم الالتزام بسياسات وإجراءات العهد المالية.

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية أسر التوحد الخيرية في اجتماعه رقم (6) بتاريخ 04 ديسمبر 2022م على اللوائح والسياسات والإجراءات بالجمعية. وقررا اعتمادها وتعميمها والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية (جمعية أسر التوحد - الرئيسية) [.saf.org.sa](http://saf.org.sa).

