

جمعية أسر التوحّد
Society of Autism Families

دليل سياسات وإجراءات إدارة العمليات بجمعية أسر التوحد

إعداد

أثير بنت إبراهيم آل عثمان

رئيس العمليات

ن/ر: 26 .06. 23

فهرس دليل سياسات وإجراءات إدارة العمليات

م	السياسات	رقم الصفحة
القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين		
.1	سياسات وإجراءات استقطاب المستفيدين	4
.2	سياسات وإجراءات التسجيل	6
.3	سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين	9
.4	سياسات واجراءات صلاحيات الوصول وحماية وثائق وبيانات المستفيدين	18
.5	سياسات وإجراءات حفظ الملفات والتخزين	23
القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج		
.1	سياسات وإجراءات إدارة الطلبات الواردة	26
.2	سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات	32
.3	سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين	35
.4	سياسة الدعم المادي/ عيني	39
.5	سياسة تنفيذ برامج التمكين لذوي التوحد وأسرهم (ورش العمل المتخصصة، واللقاءات والمحاضرات) وتنفيذ برنامج تدريب مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة	48
.6	سياسات وإجراءات تنفيذ برامج الدمج المجتمعي والشبابية	57
.7	سياسة التغطية والنشر الإعلامي والمحتوى العلمي	61
.8	سياسة وإجراءات مدخلات منصة المركز الوطني "نوى"	63
القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين		
.1	سياسة وإجراءات الاتفاقيات والشراكات	65
.2	سياسة وإجراءات الحفاظ على الداعمين	71
.3	سياسات واجراءات فسخ الشراكة	73
.4	سياسات وإجراءات البرامج المدعومة لجمعية أسر التوحد	76
القسم الرابع: سياسة وإجراءات العهد المالية		
.5	سياسة وإجراءات العهد المالية	81

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

الفصل الأول

سياسات وإجراءات استقطاب المستفيدين

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

• الفصل الأول: سياسة استقطاب المستفيدين:

• أولاً: الغرض من السياسة:

- تحرص جمعية أسر التوحد على استقطاب الأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم من مختلف مناطق المملكة، انطلاقًا 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 من (مراكز رعاية، مراكز التأهيل المهني، مدارس دمج، جمعيات، مستشفيات، العيادات)، والتواصل الرسمي عبر البريد أو الاجتماعات، وبحث فرص التعاون وتنفيذ برامج مشتركة

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 وفقًا 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

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

• الفصل الثاني: سياسة التسجيل

• أولاً: الغرض من السياسة

- تحرص جمعية أسر التوحد على تسهيل إجراءات التسجيل للأفراد من ذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم من جميع مناطق المملكة، بما يضمن الوصول الشامل والاستفادة العادلة من الخدمات والبرامج.

• ثانيًا: قنوات التسجيل المعتمدة

1. الموقع الإلكتروني الرسمي saf.rg.sa

<u>في حال تعثر النظام، يتم استقبال الطلبات عبر:</u>

2. الحضور الشخصي إلى أحد فروع الجمعية أو مكاتبها.
3. الاتصال الهاتفي عبر الأرقام الرسمية.
4. البريد الإلكتروني الرسمي Info@saf.rg.sa
5. منصات التواصل الاجتماعي الرسمية.
6. الإدارة العامة للجمعية مباشرة.

• ثالثًا: شروط التسجيل

1. تقرير طبي يثبت انه من ذوي اضطراب طيف التوحد معتمد من وزارة الصحة
2. الهوية الشخصية والإقامة:
   - للمواطنين: هوية وطنية وبطاقة عائلة سارية المفعول.
   - للمقيمين: إقامة سارية المفعول من أبشر.
3. احضار شهادة الميلاد
4. صورة واضحة للمستفيد.

• رابعًا: إجراءات التسجيل عبر الموقع الإلكتروني

م	المرحلة	الوصف	المسؤول	المخرجات
.1	**تقديم الطلب**	• يتم تقديم الطلب بإدخال بيانات المستفيد وتحميل المستندات المطلوبة	• ولي الأمر / فريق الفروع	• طلب مكتمل
.2	**فرز الطلبات**	• التحقق من مطابقة مقر إقامة المستفيد لنطاق الفرع وفي حال بوت غير ذلك يحال للفرع المعني لاستكمال الإجراءات.	• مدير الفرع	• قائمة طلبات صالحة
.3	**مراجعة الطلب** خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة من استلامها.	• التأكد من صحة بيانات هوية/ إقامة المستفيد (رقماً وعدداً) المدخلة من قبل الأسرة. • البحث برقم هوية المستفيد و اسم المستفيد والتحقق من عدم وجوده سابقاً **<u>في كل من</u>** : - قواعد بيانات الجمعية على مستوى فروعها.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• تأكيد أهلية المستفيد

م	المرحلة	الوصف	المسؤول	المخرجات
		- الموقع الإلكتروني. • التأكد استكمال جميع البيانات وإرفاق المستندات المطلوبة كشرط أساسي للقبول، وفي حال وجود نقص يعاد الطلب للأسرة لاستكمال المتطلبات.		
4.	البت في الطلب	• القبول أو الرفض حسب المرفقات واشتراطات القبول		• إشعار رسمي بالقبول/الرفض
5.	التواصل مع المستفيد	• يتم إدراج بيانات التواصل للمستفيد في قاعدة بيانات الفرع، والتواصل معه عبر منصة الواتساب لتعريفه بالجمعية وخدماتها وطريقة الاستفادة منها عبر موقع الجمعية.	• فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• رسالة ترحيب وتعريف بالخدمات
6.	إصدار بطاقة المستفيد	• يتم إرسال بطاقة المستفيد عبر البريد الإلكتروني، وفي حال عدم استلامها يتم إرسالها عبر واتساب.	• النظام • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• بطاقة مستفيد صالحة
7.	استكمال استمارة التسجيل	• استكمال استمارة تسجيل المستفيد عبر الموقع الإلكتروني وحفظها في النظام.	• فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• سجل مستفيد كامل ومحدث
8.	حفظ البيانات	• حفظ النسخ الإلكترونية والورقية في الخزائن المخصصة لسجلات المستفيدين وفق التسلسل الرقمي.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• نسخة آمنة في النظام والخزائن
9.	تسجيل البيانات في قاعدة البيانات	• إدخال البيانات في نظام EXCL المشترك لقاعدة بيانات الجمعية على مستوى الفروع بدقة ووفق معايير الجودة.		• قاعدة بيانات دقيقة وموحدة

- **خامسًا: سياسة التسجيل في حال تعثر النظام الإلكتروني**

1. يتم استخدام قناة بديلة (مثل منصة واتساب أو البريد الإلكتروني) لضمان تسجيل جميع البيانات.
2. يتم نقل البيانات فور عمل النظام الإلكتروني إلى النظام المركزي للحفاظ على التوثيق والمرجعية.

جمعية أسر التوحد
Society of Autism Families

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

الفصل الثالث

سياسات وإجراءات
تنظيم العلاقة مع المستفيدين

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

• الفصل الثالث: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

• أولاً: الغرض من السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، من خلال إطار تشغيلي موحّد ينسجم مع سياسات: إدارة الطلبات، حماية البيانات، الصلاحيات، التواصل، الشكاوى، وعدم المطابقة، بما يضمن تقديم خدمات عادلة وشفافة وآمنة وذات جودة عالية.

• 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

تلتزم الجمعية/المركز بتقديم خدماتها وبرامجها وفق مبادئ الجودة والعدالة والاحترام والشفافية، وبما يحقق مصلحة المستفيدين ويحفظ حقوقهم وكرامتهم، ويحق للمستفيد ما يلي:

م	البند	التفصيل
أولاً	الحقوق العامة	1. الحصول على الخدمات والبرامج في بيئة آمنة ومحفزة تراعي الكرامة الإنسانية والاحتياجات الفردية. 2. الاستفادة من الخدمات والبرامج المقدمة وفق الأنظمة والسياسات والإجراءات المعتمدة. 3. الحصول على معاملة عادلة ومحترمة تحفظ الخصوصية وتمنع أي إساءة لفظية أو جسدية أو تمييز. 4. الحصول على بطاقة انتساب أو ما يثبت الاستفادة من خدمات الجمعية – إن وجد – وفق الأنظمة المعتمدة. 5. الحصول على التوعية والإرشاد اللازمين بما يسهم في تحقيق الاستفادة المثلى من البرامج والخدمات.
ثانياً	الحقوق المتعلقة بالمعلومات والتوعية	6. التعرف على الخدمات والبرامج وآلية الاستفادة منها وشروطها ومتطلباتها. 7. الحصول على معلومات واضحة حول طبيعة الخدمة ومدتها وآلية تنفيذها والالتزامات المرتبطة بها. 8. الاستفسار وطلب التوضيح حول أي إجراءات أو متطلبات تتعلق بالخدمة أو البرنامج. 9. إشعار المستفيد أو أسرته بأي تغييرات تتعلق بالخدمات أو البرامج، بما في ذلك المواعيد أو الجداول الزمنية أو مقر التنفيذ.
ثالثاً	الحقوق المتعلقة بالمشاركة والاستفادة	10. المشاركة في البرامج والأنشطة وفق الضوابط والإجراءات المنظمة. 11. الحصول على فرص عادلة ومتساوية للاستفادة من الخدمات والبرامج المقدمة. 12. الحصول على الدعم المناسب وفق طبيعة الخدمة واحتياجات المستفيد. 13. إشراك المستفيد أو ولي أمره – عند الحاجة – في البرامج والخطط ذات العلاقة بالخدمة المقدمة.

رابعاً	الحقوق المتعلقة بالخصوصية والسرية	14. المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الشخصية وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة. 15. حماية خصوصية المستفيد أثناء تقديم الخدمات والأنشطة والبرامج المختلفة. 16. عدم استخدام الصور أو المواد الإعلامية أو التوثيقية أو نشرها إلا بعد الحصول على الموافقات اللازمة، مع حق المستفيد أو أسرته في القبول أو الرفض للظهور الإعلامي عبر منصات الجمعية المختلفة.
خامساً	الحقوق المتعلقة بالتواصل و إبداء الرأي	17. تقديم الشكاوى والملاحظات والمقترحات والتظلمات عبر القنوات الرسمية المعتمدة. 18. الحصول على فرصة عادلة لإبداء الرأي أو تقديم الملاحظات دون أن يؤثر ذلك على جودة الخدمة المقدمة له. 19. معالجة الشكاوى والتظلمات والرد عليها وفق إجراءات مهنية وعادلة وخلال المدد المعتمدة. 20. سرعة التجاوب مع استفسارات المستفيدين وأسرهم وتقديم الدعم المناسب لهم.
سادساً	الحقوق المتعلقة بالجودة والسلامة	21. الحصول على الخدمات من قبل كوادر مؤهلة ومتخصصة وفق طبيعة الخدمة المقدمة. 22. تلقي الخدمات وفق معايير الجودة والسلامة المعتمدة لدى الجمعية. 23. توفير بيئة مناسبة وآمنة أثناء الاستفادة من البرامج والخدمات والأنشطة المختلفة.

- **رابعاً: واجبات ومسؤوليات المستفيدين**

- **يلتزم المستفيد أوولي أمره – عند الحاجة – بالتعاون مع الجمعية/المركز لتحقيق الاستفادة المثلى من البرامج والخدمات والأنشطة المقدمة، وتشمل الواجبات والمسؤوليات ما يلي:**

م	البند	التفصيل
أولاً	الالتزامات العامة	1. الالتزام بالأنظمة والسياسات والتعليمات المنظمة للخدمات والبرامج المعتمدة لدى الجمعية. 2. الالتزام بالمواعيد المحددة للبرامج والخدمات، وإشعار الجهة مسبقًا عند الاعتذار أو التأخر متى أمكن ذلك. 3. التعاون مع فريق العمل والمختصين والمشرفين بما يسهم في تحقيق أهداف البرامج والخدمات. 4. تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة واستكمال النماذج بدقة ووضوح. 5. المساهمة في تطوير وتحسين جودة الخدمات من خلال المشاركة في التقييمات واستطلاعات الرأي وقياس رضا المستفيدين.
ثانياً	السلوك والانضباط	6. الالتزام بالتعامل باحترام ولباقة مع العاملين والمختصين والمشاركين والمستفيدين الآخرين. 7. المحافظة على المظهر والسلوك اللائق أثناء الحضور أو المشاركة في البرامج والأنشطة. 8. المحافظة على مرافق الجمعية وممتلكاتها والأدوات المستخدمة أثناء تقديم الخدمات والبرامج. 9. الامتناع عن أي إساءة لفظية أو جسدية أو أي سلوك غير لائق داخل مقار الجمعية أو عبر وسائل التواصل المرتبطة بالخدمة. 10. احترام خصوصية الآخرين وعدم التسبب في الإزعاج أو تعطيل سير البرامج والأنشطة. 11. الالتزام بمنع التدخين داخل جميع مرافق الجمعية.
ثالثاً	السرية وحماية المعلومات	12. عدم تصوير أو تسجيل البرامج أو الجلسات أو ورش العمل أو نشر محتواها إلا بعد الحصول على موافقة رسمية مسبقة. 13. المحافظة على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالمستفيدين أو العاملين أو البرامج وعدم استخدامها أو مشاركتها أو لستغلالها بصورة غير نظامية أو مسيئة. 14. الالتزام بحماية أي معلومات يتم الاطلاع عليها أثناء المشاركة في البرامج أو الخدمات.

رابعاً	السلامة والأمن	15. الالتزام بتعليمات الأمن والسلامة المعتمدة داخل مقار تقديم الخدمات أو أثناء تنفيذ الأنشطة والفعاليات. 16. الإبلاغ عن أي مخاطر أو حوادث أو ملاحظات قد تؤثر على سلامة المستفيدين أو جودة الخدمات. 17. توفير بيئة مناسبة وآمنة عند الاستفادة من الخدمات الافتراضية أو المنزلية – إن وجدت.
خامساً	المعلومات والتواصل	18. تقديم معلومات وبيانات صحيحة ومحدثة عند التسجيل أو الاستفادة من الخدمات. 19. تحديث بيانات التواصل وإبلاغ الجمعية بأي تغييرات تطرأ عليها. 20. الإفصاح عن أي ظروف أو معلومات قد تؤثر على الاستفادة من الخدمة أو سلامة المستفيدين والمشاركين الآخرين، متى ما ارتبط ذلك بطبيعة البرنامج أو الخدمة. 21. استخدام القنوات الرسمية المعتمدة للتواصل وتقديم الطلبات أو الملاحظات أو الشكاوى أو المقترحات.
سادساً	الالتزام بالبرامج والخدمات	22. الالتزام بالتعليمات والإرشادات المنظمة للبرامج والجلسات والأنشطة المقدمة. 23. الحرص على التفاعل الإيجابي والمشاركة الفعّالة بما يحقق أهداف البرنامج أو الخدمة. 24. تنفيذ الأنشطة أو المهام أو التوصيات المصاحبة للبرامج – إن وجدت – لتحقيق أفضل استفادة ممكنة. 25. طلب التوضيح عند عدم فهم أي تعليمات أو إجراءات مرتبطة بالخدمة أو البرنامج.
سابعاً	الحضوروالمشاركة	26. الالتزام بالحضور المنتظم والمشاركة الجادة في البرامج والأنشطة المسجل بها، ويحق للجمعية إيقاف الاستفادة أو استبعاد المستفيد من الترشيحات المستقبلية عند عدم الالتزام. 27. إشعار الجمعية عند الانسحاب أو عدم القدرة على الاستمرار في البرنامج متى أمكن ذلك. 28. الالتزام بالضوابط والتعليمات الخاصة بكل برنامج أو نشاط وفق طبيعته ومتطلباته.
ثامناً	الالتزام الإعلامي والتمثيل الرسمي	29. عدم تمثيل الجمعية أو التحدث باسمها أو إصدار أي تصريحات نيابة عنها دون تفويض خطي رسمي. 30. عدم استخدام اسم الجمعية أو شعارها أو هويتها في أي منصة أو مادة إعلامية دون موافقة رسمية. 31. الامتناع عن جمع التبرعات أو طلب مبالغ مالية باسم الجمعية دون تصريح معتمد. 32. الامتناع عن الإساءة للجمعية أو منسوبيها عبر الوسائل الإعلامية أو الرقمية أو منصات التواصل الاجتماعي.
تاسعاً	أحكام عامة	33. تحتفظ الجمعية بحق تحديث هذه السياسة والإجراءات وفق ما تقتضيه المصلحة التنظيمية والتشغيلية. 34. يلتزم جميع المستفيدين والعاملين بالاطلاع على هذه السياسة والتقيد بما ورد فيها. 35. يحق للجمعية اتخاذ الإجراءات التنظيمية المناسبة عند مخالفة الأنظمة أو التعليمات أو السياسات المعتمدة. 36. تُفسر هذه السياسة بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

- **خامساً: قنوات وآليات التواصل المعتمدة**

أ) القنوات الرسمية للتواصل:

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

ب) أغراض التواصل:

1. مشاركة الإعلانات والفعاليات والخدمات المقدمة.
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: مبادئ إدارة العلاقة مع المستفيدين**

م	المبدأ	التفسير العام	الممارسات التنفيذية	المسؤول
.1	**الشفافية والمصداقية**	• تقديم معلومات واضحة وصحيحة حول الخدمات والإجراءات	• توضيح شروط الاستحقاق لكل خدمة • إبلاغ المستفيد بمراحل معالجة طلبه أولاً بأول	• الفروع/الممثلين
.2	**الاحترام والتقدير**	• ضمان احترام كرامة المستفيد واحتياجاته	• التعامل وفق أخلاقيات المهنة • الاستماع للملاحظات وتقدير ظروف المستفيدين	• جميع الموظفين
.3	**العدالة والمساواة**	• تقديم الخدمات دون تمييز والالتزام بالمعايير	• تطبيق سياسات الدعم بشكل عادل • مراجعة الطلبات وفق معايير موحدة	• الفروع/الممثلين
.4	**السرية وحماية البيانات**	• حماية بيانات المستفيد وضمان عدم إساءة استخدامها	• تطبيق سياسة صلاحيات الوصول	• تقنية المعلومات • البحث الاجتماعي • الفروع • مشرف العمل الاجتماعي • مدراء المشاريع والبرامج
.5	**التفاعل المستمر والتواصل الفعّال**	• تعزيز الشراكة الإيجابية بين الجمعية والمستفيدين	• توفير قنوات تواصل متنوعة ومباشرة • جمع التغذية الراجعة عبر استبانات وتقارير دورية	• الفروع/الممثلين

- **سابعاً: إدارة العلاقة أثناء وبعد تقديم الخدمات**

م	المرحلة	النشاط	الوصف	قنوات التواصل
.1	أثناء تقديم الخدمة	• التوعية بالخدمات وشروط الاستحقاق	• تزويد المستفيد بمعلومات تفصيلية حول الخدمات المتاحة وآلية التقديم	• الموقع الإلكتروني • منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية. • البريد الالكتروني
.2		• تقديم الدعم والمساندة خلال التقديم	• تقديم إرشادات وشرح خطوات التقديم وتحميل المستندات	
.3		• التحقق من المعلومات	• مراجعة الطلبات والتأكد من اكتمال الوثائق	
.4		• التواصل الدوري	• إرسال إشعارات بحالة الطلب وأي متطلبات إضافية	
.5		• تقديم الخدمة	• تنفيذ الخدمة وفق المعايير المعتمدة وبما يلبي احتياجات وظروف كل مستفيد	
.6		• التوثيق والمتابعة	• تسجيل تفاصيل الخدمة وربطها بملف المستفيد	• من خلال تطبيق سياسة حفظ الملفات والسياسات الخاصة بكل خدمة
.7	بعد تقديم الخدمة	• تأكيد استلام الخدمة	• التواصل مع المستفيد للتأكد من استلام الخدمة بشكل كامل ومناسب	• منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية. • الاستبانات
.8		• قياس رضا المستفيد	• جمع آراء المستفيد حول جودة الخدمة	
.9		• المتابعة اللاحقة	• متابعة احتياجات المستفيد بعد الخدمة لتحسين الخدمات استنادًا إلى الملاحظات الواردة.	
.10		• الدعم الإضافي	• استقبال الشكاوى ومعالجتها وفق السياسة المعتمدة • توفير دعم فني أو إعادة تقييم	• البريد الالكتروني • منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية.
.11		• إغلاق الطلب	• إغلاق ملف الخدمة بعد اكتمال الإجراءات والتأكد من رضا المستفيد	• النظام الإلكتروني

12.		• التقارير الدورية	• إعداد تقارير حول الخدمات المقدمة ومستوى رضا المستفيدين	• النظام الإلكتروني

- **ثامناً: 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

يتم اكتشاف حالات عدم المطابقة من خلال:

1. استقبال الملاحظات والشكاوى من المستفيدين عبر القنوات الرسمية.
2. إجراء فحوصات وتدقيقات داخلية دورية على مستوى المنتجات والخدمات.
3. متابعة الملاحظات الواردة من الموظفين أو الجهات التنظيمية والرقابية.

ب. تحليل سبب عدم المطابقة

تشمل عملية تحليل الأسباب ما يلي:

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

يتم تطبيق الإجراءات التصحيحية حسب طبيعة الحالة، مثل:

1. استبدال المنتج غير المطابق أو إعادة تقديم الخدمة للمستفيد بشكل صحيح.
2. تعويض المستفيد وفق الامكانات.
3. تقديم اعتذار رسمي وتوضيح مسببات المشكلة عند الحاجة.

- **ثانياً: إجراءات منع تكرار حالات عدم المطابقة**

أ. مراجعة وتحديث العمليات والإجراءات:

1. تحسين إجراءات العمل بناءً على نتائج تحليل الأسباب.
2. تعزيز ضوابط الجودة في جميع المراحل التشغيلية.
3. **تحديث الأدلة التشغيلية** ونماذج العمل عند الحاجة.

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.

- **تاسعاً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات**

- تهدف هذه الإجراءات إلى ضمان استقبال ومعالجة الشكاوى والتظلمات المقدمة من المستفيدين والأطراف ذات العلاقة بطريقة مهنية، عادلة، وشفافة، بما يعزز الثقة ويضمن تحسين جودة الخدمات المقدمة.

م	العنصر	الوصف	الإجراءات	المسؤول	المدة
.1	**استلام الشكوى**	• تقديم أي شكوى أو تظلم حول تقصير في الخدمة أو سلوك مقدمي الخدمة	• تعبئة نموذج الشكوى المعتمد من الجمعية	• المستفيد / ولي الأمر	• خلال 30 يوم من تاريخ الواقعة
.2	**تسجيل الشكوى**	• توثيق الشكوى في النظام لضمان المتابعة	• إدخال بيانات الشكوى في قاعدة البيانات، وإصدار رقم متابعة	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• فوري عند الاستلام
.3	**دراسة الشكوى**	• تحليل محتوى الشكوى وتحديد نوعها (إدارية، تشغيلية، فنية، إلخ)	• مراجعة المستندات المرفقة والملفات المتعلقة بالشكوى		• خلال 5 أيام عمل
.4	**المعالجة**	• اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح الوضع أو الرد على المستفيد	• التواصل مع الأطراف المعنية، تصحيح الخطأ، تعويض المستفيد إذا لزم	• مدير الفرع باعتماد من رئيس العمليات والأمين العام	• خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى
.5	**الإبلاغ بالنتيجة**	• إخطار المستفيد بنتيجة الشكوى والإجراءات المتخذة	• إرسال إشعار رسمي عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو واتساب	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• عند إغلاق الشكوى
.6	**التوثيق والمتابعة**	• حفظ سجل الشكوى والإجراءات المتخذة لضمان عدم تكرارها	• أرشفة نسخة ورقية والكترونية، تحليل النتائج لتحديث الإجراءات		• مستمر

نموذج تقديم شكوى

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

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

صاحب الصلاحية		
الاسم		
المنصب		
الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى		
التاريخ	التوقيع	

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

الفصل الرابع

سياسات وإجراءات صلاحيات الوصول وحماية وثائق وبيانات المستفيدين

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

• الفصل الرابع: سياسة صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين

• أولاً: الغرض من السياسة:

- تهدف هذه السياسة إلى تحديد ضوابط وصلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين، سواء كانت بيانات شخصية أو طبية أو اجتماعية أو مالية، وذلك لضمان سرية المعلومات وحماية خصوصية المستفيدين. تنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين والمتعاونين والجهات ذات العلاقة، وتشمل البيانات المخزنة ورقيًا أو إلكترونيًا، بما يتوافق مع الأنظمة والتشريعات المعمول بها.

• ثانيا: صلاحيات الوصول إلى بيانات المستفيدين

م	المسؤول	نوع البيانات المسموح الوصول إليها	مستوى الصلاحية	الهدف من الوصول
.1	الأخصائي الاجتماعي / فريق البحث الاجتماعي وفريق البرامج	• جميع بيانات المستفيدين (الشخصية – الاجتماعية – الطبية – المالية – سجل الخدمات – التقارير – الكشوفات - كافة الملفات والنماذج التشغيلية والمالية للبرنامج)	• وصول كامل	• الاطلاع ومعالجة بيانات المستفيدين الأساسية • تحديث الملفات • مراجعة الوثائق • إدخال البيانات في النظام. • إعداد الدراسات والتقارير • تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج
.2	مدير الفرع / الممثلين			• متابعة الأداء اتخاذ القرارات • إدارة الطلبات • الاعتماد النهائي لكافة مخرجات الفرع والممثلين
.3	مشرفة العمل الاجتماعي واخصائية إدارة العمليات	• جميع بيانات المستفيدين (الشخصية – الاجتماعية – الطبية – المالية – سجل الخدمات – التقارير)	• وصول إشرافي	• مراجعة قواعد المستفيدين • مراجعة واعتماد الدراسات • متابعة جودة العمل
.4	مدراء المشاريع والبرامج	• بيانات المستفيدين المرتبطين بالبرنامج فقط • بيانات الحضور والمشاركة • كافة الملفات والنماذج التشغيلية والمالية للبرنامج	• وصول محدود حسب البرنامج	• الاشراف على تنفيذ البرامج • متابعة مؤشرات الأداء والخطط التشغيلية • متابعة جودة العمل

م	المسؤول	نوع البيانات المسموح الوصول إليها	مستوى الصلاحية	الهدف من الوصول
.5	**الإدارة المالية**	• بيانات الدعم المالي فقط • مستندات الصرف والإيصالات • بيانات المستفيد المالية • إقرارات الاستلام	• وصول مقيد	• الصرف • المراجعة • التدقيق المالي
.6	**رئيس العمليات**	• جميع بيانات الفروع والبرامج • تقارير الأداء والنتائج	• وصول إشرافي عالي المستوى	• الاطلاع على بيانات المستفيدين لأغراض تشغيلية وتطويرية، • متابعة التزام الفروع بالسياسات والإجراءات. • اتخاذ قرارات تشغيلية شاملة
.7	**الأمين العام**	• جميع البيانات عند الحاجة (مجمعة أو فردية) + تقارير الأداء والنتائج • تقارير الأداء والنتائج	• وصول استثنائي	• اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والاطلاع على التقارير الشاملة لجميع الفروع.
.8	**موظف تقنية المعلومات**	• صلاحيات النظام – إدارة الحسابات – سجلات الدخول – النسخ الاحتياطي	• وصول تقني غير تشغيلي	• حماية البيانات وصيانتها • إدارة النسخ الاحتياطية
.9	**المتعاونون الخارجيون (مزودي خدمة / جهات تقييم / متطوعين)**	• بيانات محددة يتم تحديدها مسبقاً حسب المهمة	• وصول مؤقت محدود	• تنفيذ المهام المحددة، • التقييم والدعم
.10	**الجهات الحكومية والرقابية**	• بيانات يتم تحديدها وفق الطلب الرسمي	• وصول نظامي عند الطلب	• مراقبة الالتزام • التحقق من سلامة الإجراءات

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

1. تطبيق مبدأ "الحد الأدنى من الوصول "بحيث لا يُسمح بالاطلاع إلا على البيانات اللازمة لتنفيذ المهام.
2. إجراء مراجعة دورية لقوائم المستخدمين للتأكد من توافق الصلاحيات مع المهام الفعلية.
3. إلغاء صلاحيات الوصول فورًا عند انتهاء علاقة الموظف بالجهة أو انتقاله لوظيفة لا تتطلب الوصول للبيانات.

- **رابعاً: إجراءات حماية وتخزين الوثائق والبيانات والمعلومات:**

م	الإجراء / نوع الحماية	وصف الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
أولاً: حماية الوصول الرقمي			
.1	**كلمات المروروحماية الدخول**	• استخدام كلمات مرور قوية وتغييرها بشكل دوري	• مسؤول تقنية المعلومات • مسؤول الموارد البشرية • جميع الموظفين
.2	**مر اقبة محاولات الاختراق**	• تفعيل تنبيهات تلقائية عند أي محاولة دخول غير مصرح به أو أي محاولات اختراق	
.3	**حماية البيانات الحساسة**	• منع تخزين البيانات على أجهزة غير محمية أو شبكات غير آمنة أو شخصية	
.4	**تسجيل كل عمليات الوصول**	• تفعيل أنظمة تسجيل الدخول والخروج لمراقبة جميع عمليات الوصول	
.5	**مراجعة السجلات الدورية**	• مراجعة النشاط الإلكتروني بشكل دوري للتأكد من عدم وجود أي أنشطة مشبوهة أو غير معتادة	
.6	**حماية الخصوصية**	• منع مشاركة بيانات المستفيدين خارج الجهات المخولة	
ثانياً: النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات			
.7	**النسخ الاحتياطي الدوري**	• إنشاء نسخ احتياطية للبيانات والملفات الخاصة بالمستفيدين والانتفاع من الخدمات و الملفات الإدارية والتشغيلية المهمة بشكل دوري وحفظها الاحتياطية في مواقع آمنة ومحمية ضد التلف	• مدراء الفروع • موظفي الفروع • مدراء المشاريع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات
ثالثاً: حماية الأجهزة والشبكات			
.8	**الحماية من الفيروسات**	• تشغيل برامج الحماية من البرمجيات الضارة وتحديثها بانتظام	• مسؤول تقنية المعلومات • جميع الموظفين
.9	**تحديث الأنظمة**	• تحديث أنظمة التشغيل والتطبيقات بشكل مستمر	
رابعاً: حماية الوصول الورقي			
.10	**حفظ الملفات الورقية**	• حفظ الملفات في أماكن مغلقة وآمنة لا يصل إليها إلا المخولون	• مدراء الفروع • موظفي الفروع • مدراء المشاريع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات
.11	**منع ترك الوثائق الحساسة**	• عدم ترك أي وثائق في أماكن عامة أو غير مؤمنة	
.12	**التخلص الآمن من المستندات**	• إتلاف المستندات غير الضرورية وفق آلية الإتلاف المعتمدة	

م	الإجراء / نوع الحماية	وصف الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
خامساً: الحماية أثناء النقل والمشاركة			
.13	**مشاركة الوثائق بشكل آمن**	• عدم إرسال البيانات إلا عبر قنوات معتمدة ومشفرة	• جميع الموظفين
.14	**إجراءات نقل الملفات الورقية**	• نقل الوثائق بين الفروع أو الجهات بطريقة آمنة وموثقه	

- **خامساً: جدول إجراءات التعامل مع الخرق الأمني وفقدان الوثائق والعقوبات**

م	نوع الحالة	الإجراء	المسؤول	المخرجات المطلوبة
.1	**خرق أمني / محاولة وصول غير مصرح به**	• الإبلاغ الفوري عن الحادث للإدارة المختصة • عزل النظام أو الملف المتضرر لمنع المزيد من الاختراقات • مراجعة سجلات الوصول لتحديد مصدر الخرق • إعادة تعيين كلمات المرور وإصلاح أي ثغرات • إبلاغ الجهات المختصة واتخاذ الإجراءات القانونية	• الموظف المكتشف للخرق • فريق تقنية المعلومات • فريق تقنية المعلومات / الإدارة المختصة • الإدارة العليا / الشؤون القانونية	• تسجيل الحادث رسميًا • حماية البيانات المتضررة • تقرير تحليل الخرق • استعادة أمان النظام • اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة
.2	**فقدان أو تلف وثائق أو ممتلكات**	• إبلاغ الإدارة المختصة فورًا مع توضيح التفاصيل • التحقق من كاميرات المراقبة (إن وجدت) لتحديد السبب • البحث عن حلول لتعويض المستفيد إن كان ذلك ممكنًا. • اتخاذ الإجراءات القانونية في حال الاشتباه بالسرقة أو فقدان مقصود	• الموظف المكتشف • فريق الأمن / الإدارة المختصة • الإدارة المختصة • الشؤون القانونية / الإدارة العليا	• توثيق الحادث رسميًا • تقرير حول سبب الفقدان أو التلف • استكمال حقوق المستفيد إن أمكن • متابعة قانونية رسمية
.3	**انتهاك سياسة البيانات**	• توجيه إنذار رسمي • تعليق أو إلغاء صلاحيات الوصول • اتخاذ إجراءات قانونية بحق المخالف	• الإدارة المختصة / الموارد البشرية • الإدارة العليا / الشؤون القانونية	• إخطار الموظف رسميًا • تقييد الوصول فورًا • متابعة قانونية وإجراءات نظامية

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

الفصل الخامس

سياسات وإجراءات حفظ الملفات والتخزين

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

- **الفصل الخامس: سياسة حفظ الملفات والتخزين:**

- **أولاً: الغرض من السياسة**

- تهدف هذه السياسة إلى ضمان حفظ ملفات وبيانات المستفيدين والخدمات التي تقدمها الجمعية وفق أعلى معايير الدقة والسرية والتنظيم، وبما يتوافق مع أنظمة الحوكمة وحماية البيانات.

- **ثانياً : تطبيق السياسة**

- يتم التأكد من دقة وصحة جميع معلومات وبيانات سجلات وإثباتات المستفيدين قبل تطبيق إجراءات الحفظ الورقي والإلكتروني الموضحة في الجدول التالي:

م	نوع الملف / البيانات	طريقة الحفظ الورقي	طريقة الحفظ الإلكتروني	المسؤول عن الحفظ
.1	**ملفات وبيانات المستفيدين الأساسية**	• -	• تنزل نسخة الكترونية من الموقع وحفظها وفق التسلسل الرقمي على أن يكون عنوان الملف من الخارج اسم المستفيد ورقمه • إدخال البيانات في على قواعد البيانات الخاصة بالفرع وربطها بالنظام المركزي للجمعية وتحديثها بشكل دوري	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • الممثلين • اخصائية إدارة العمليات
.2	**بيانات الخدمات المقدمة (جلسات – مساعدات – برامج)**	• حفظ كشوفات الحضور الورقية وكشوفات الاستفادة من الدعم الورقية في ملفات مصنفة حسب النوع والسنة.	• توثيق الخدمات بشكل كامل من قبل الفرع في النظام الخاص به للخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين أول بأول وفي النظام الخاص بالجمعية وحفظ نسخة إلكترونية مع بداية كل شهر ميلادي	
.3	**ملفات دراسة الحالات**	• حفظ الدراسات والوثاق وتقرير الزيارة المنزلية ورقياً في ملفات مصنفة حسب النوع والأشهر والسنة.	• حفظ نسخ إلكترونية للدراسات والوثاق وتقرير الزيارة المنزلية في ملفات مصنفة حسب النوع والأشهر والسنة، والنظام الخاص بالدعم والمساعدات	
.4	**إثباتات استلام الدعم**	• حفظ السجلات الورقية والاقرارات الخاصة باستلام الدعم ورقياً في ملفات مصنفة حسب النوع والأشهر والسنة.	• حفظ الاقرارات الخاصة باستلام الدعم الكترونياً في ملفات مصنفة حسب النوع والأشهر والسنة.	

م	نوع الملف / البيانات	طريقة الحفظ الورقي	طريقة الحفظ الإلكتروني	المسؤول عن الحفظ
.5	بيانات البرامج والفعاليات	• حفظ جميع الإثباتات الورقية (نماذج – محاضر – قوائم) في ملفات مستقلة لكل برنامج	• حفظ نسخة إلكترونية لكل برنامج مع إرفاق كافة النماذج المعتمدة للتفعيل.	
.6	العقود والاتفاقيات مع المستفيدين أو الجهات	• حفظ النسخ الأصلية في ملف مخصص داخل خزائن آمنة	• حفظ نسخة إلكترونية على في النظام الموحد للاتفاقيات	
.7	الخطط السنوية والتشغيلية	• -	• حفظ نسخة إلكترونية نهاية كل شهر ميلادي	
.8	التقارير الشهرية والسنوية للفروع	• حفظ نسخة ورقية في ملف التقارير	• حفظ نسخة إلكترونية لكافة المستفيدين من البرامج والخدمات والانتفاع المادي والعيني نهاية كل شهر ميلادي	
.9	التقارير الشهرية للخدمة الاجتماعية والتقارير الربعية والسنوية للبرامج والتقارير الربعية والسنوية للدعم المادي والعيني والسنوية للفروع وملفات الانتفاع لكافة الفروع	• حفظ نسخة ورقية في ملف التقارير موقع للتقرير السنوي للبرامج والدعم المادي والعيني	حفظ نسخة إلكترونية بعد الاعتماد من قبل رئيس العمليات لكل من: • التقارير الشهرية للخدمة الاجتماعية • التقارير الربعية والسنوية للبرامج • التقارير الربعية والسنوية للدعم المادي والعيني والسنوية للفروع • ملفات الانتفاع لكافة الفروع والخدمات والانتفاع المادي والعيني	• مدراء المشاريع • مشرفة البحث الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات
.10	ملف الدعم المقدم للمستفيدين وفق دراسات الحالة، متابعة حالات مستفيدين جمعية أسر التوحد وملف متابعة الحالات المرحلة لصرف الدعم	• -	• حفظ نسخة إلكترونية لكافة الملفات نهاية كل شهر ميلادي	• مشرفة البحث الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات
.11	ملفات ملخصات الدعم المادي والتقارير المالية وكافة اثباتات الصرف والتوثيق	• حفظ نسخة ورقية لكافة الملفات وفق الأشهر بعد اعتماد الصرف بشكل مباشر	• حفظ نسخة إلكترونية لكافة الملفات وفق الأشهر بشكل مباشر بعد اعتماد الدعم	

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الأول

سياسات وإجراءات
إدارة الطلبات الواردة

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

- **الفصل الأول: 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، وتحديد الاحتياجات وتقديم الخدمات وفق معايير موحدة، بما يحقق رضا المستفيدين وعدالة الوصول للخدمات.
- وتحقيق رضا المستفيدين.

- **ثانياً: إدارة الطلبات المباشرة:**

<u>في حال كان الطلب ضمن الخدمات التي تقدمها الجمعية مباشرة، تُتبع الإجراءات التالية:</u>

م	الإجراء	وصف الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	**إرسال رابط طلب الخدمة للأسرة**	• إرسال نموذج الطلب للأسرة.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• حصول مقدم الطلب على قناة تقديم رسمية للطلب
.2	**تقديم الطلب والمستندات**	• تقديم الطلب خلال 10 أيام عمل إلكترونيًا وإرفاق المستندات المطلوبة، أو ورقياً في حال التعذر.	• مقدم الطلب	• استلام طلب مكتمل
.3	**مراجعة الطلب والتحقق الأولي**	• مراجعة البيانات والمرفقات، والتأكد من استيفاء المعايير والشروط.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• تحديد أهلية مقدم الطلب مبدئيًا
.4	**إشعار مقدم الطلب بالقرار المبدئي**	• إرسال قرار (قبول/رفض) مع ذكر الأسباب عبر الوسائل المعتمدة		• إشعار رسمي موثق
.5	**الاعتماد النهائي للطلب**	• استكمال مراجعة المستندات واعتماد الطلب وفق اللائحة		• قرار نهائي (قبول نهائي/رفض نهائي)
.6	**تطبيق سياسة التسجيل عند الحاجة**	• في حال عدم تسجيل مقدم الطلب في الجمعية، تُطبق عملية التسجيل أولاً وفق السياسة المعتمدة		• استكمال تسجيل المستفيد ثم متابعة الطلب
.7	**تحويل الطلب للجهة المعنية داخل الجمعية**	• بعد الاعتماد، يتم توجيه الطلب للبرنامج أو القسم المختص لتنفيذ الخدمة		• بدء تنفيذ الخدمة المطلوبة

- **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.

م	نوع الطلب	الإجراء	وصف الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	التعليم والتأهيل	• توجيه المستفيد إلى الجهة المناسبة	• تحديد نوع الخدمة التعليمية/التأهيلية المناسبة وتحويل المستفيد للمدرسة أو المركز الملائم	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• إحالة رسمية موثقة للجهة التعليمية أو التأهيلية
.2	التوظيف	• ترشيح المستفيد أو أحد أفراد أسرته للتوظيف	• التواصل مع الجهات المختصة بالتوظيف لترشيح الحالة وفق القدرات.		• إحالة وظيفية موثقة
.3	الدعم النفسي والاجتماعي	• تحويل الحالات التي تعاني من مشكلات نفسية أو سلوكية او أسرية	• توجيه الحالة إلى برنامج الدعم النفسي الشامل داخل الجمعية أو إلى جهة متخصصة		• إحالة معتمدة للجهة المناسبة ومتابعة التنفيذ
.4	تنمية المواهب والمهارات	• دعم المواهب وتشبيكها بالجهات المختصة	• تحويل المستفيد للجهات المعنية بصقل الموهبة أو المهارة		• إحالة موثقة مع متابعة تطوير المهارة
.5	الرعاية الصحية	• تحويل الحالة للحصول على خدمات صحية أو علاجية	• التواصل مع جهات طبية لإعادة التشخيص، العلاج، العمليات، علاج الأسنان، أو توفير بطاقات الرعاية الصحية أو الخدمات الطبية الأخرى حسب الحاجة.		• موافقة جهة طبية وتوثيق تنفيذ الخدمة
.6	المساعدات الأساسية	• توفير الاحتياجات الأساسية	• التواصل مع الجهات الداعمة وتوفير المواد التموينية، الأثاث، المستلزمات الصحية والطبية، الأجهزة وغيرها		• توثيق استلام الدعم
.7	متابعة الإحالة الخارجية	• متابعة حصول المستفيد على الخدمة	• المتابعة مع الجهة المحال إليها للتأكد من التنفيذ وإغلاق الطلب		• إغلاق الطلب وتوثيق الاستفادة في النظام

- **رابعاً: متابعة طلبات المستفيدين:**

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	فرز الطلبات	• مراجعة الطلبات الإلكترونية واليومية حسب الأولوية • إدراج الطلب في النظام الإلكتروني وتحديث الحالة باستمرار		• الطلب محدث في النظام وجاهز للمعالجة والاغلاق خلال مدة لا تتجاوز 14 يوم عمل.
.2	التحقق من الشروط	• التأكد من استيفاء الشروط والوثائق الرسمية (حديثة، صحيحة، وسارية)		• طلب مكتمل
.3	التواصل مع مقدم الطلب	• الاتصال بالمستفيد خلال (48) ساعة للتأكد من استكمال المتطلبات	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• إشعار للمستفيد بالحالة الأولية للطلب
.4	متابعة الطلب	• متابعة حالة الطلب حتى اكتمال الوثائق أو التنفيذ، مع تحديث النظام • الحصول على جميع الوثائق الرسمية المطلوبة قبل تنفيذ الخدمة		• توثيق الإجراءات في النظام • ملفات مكتملة للمستفيد
.5	إبلاغ حالة القبول أو الرفض	• إخطار المستفيد بقبول الطلب أو رفضه مع ذكر الأسباب		• إشعار رسمي موثق
.6	تقديم الخدمة	• توفير الخدمة المطلوبة أو تحويل الحالة للجهة المناسبة		• خدمة منجزة وتوثيق الاستفادة
.7	توثيق الاستفادة	• الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق وتسجيل الاستفادة في النظام الإلكتروني للجمعية وإدراج المستندات والتقارير		• وثيقة الاستفادة موقعة
.8	إغلاق الطلب	• إغلاق الطلب بعد اكتمال الخدمة أو رفضه رسميًا		• حالة الطلب مغلقة وتوثيق كامل في النظام بشكل مباشر

- **خامساً: احاله 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).

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	تحديد الحاجة للإحالة	• تحديد الاحتياج المطلوب		• تقرير يوضح نوع الخدمة المطلوبة وسبب الإحالة

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.2	اختيار الجهة المناسبة	• تحديد الجهة الشريكة أو المزود المناسب للخدمة وفق الاتفاقيات المبرمة والعلاقات	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• ملف الشراكات
.3	التواصل المبدئي	• إرسال طلب رسمي للجهة مع تفاصيل الحالة واحتياجاتها والحصول على الموافقة المبدئية خلال (14) يوم		• موافقة مبدئية مكتوبة من الجهة الشريكة
.4	إرسال المستندات	• رفع كافة الوثائق المطلوبة لإتمام تقديم الخدمة للجهة الخارجية		• اعتماد ملفات الحالة من قبل الجهة الخارجية
.5	متابعة التنفيذ	• متابعة الجهة بشكل دوري للتأكد من تقديم الخدمة وفق الطلب		• تحديث الطلب على النظام
.6	التعامل مع التأخير	• في حال عدم تجاوب الجهة خلال (14) يوماً، يتم تحويل الحالة إلى جهة بديلة		• توثيق تحويل الحالة وجهة بديلة مختارة
.7	توثيق الاستفادة	• الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق وتسجيل الاستفادة في النظام الإلكتروني للجمعية وإدراج المستندات والتقارير		• سجل الحالة مكتمل ومحدث في النظام
.8	إغلاق الطلب	• إغلاق الطلب بعد اكتمال الخدمة أو رفضه رسميًا		• حالة الطلب مغلقة مع توثيق كامل للجهة والشهادة على تقديم الخدمة

- **سادساً: سياسة إغلاق الطلبات**

- يتم إشعار المستفيد بالقرار النهائي للإغلاق عبر أحد الوسائل المعتمدة (الهاتف – واتس أب – البريد الإلكتروني – النظام الإلكتروني)، مع حفظ نسخة في ملف الطلب والنظام.

جدول حالات وإجراءات إغلاق الطلبات				
م	الحالة	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	إتمام تقديم الخدمة	• بعد تقديم الخدمة بالكامل واستفادة المستفيد من الدعم المطلوب، يتم إغلاق الطلب	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي	• تحديث حالة الطلب في النظام وإغلاقه، إشعار المستفيد بالإنهاء
.2	رفض الطلب – عدم استيفاء الشروط	• رفض الطلب إذا لم يستوفِ شروط الالتحاق أو الدعم وفق لوائح الجمعية		• إشعار رسمي للمستفيد يوضح سبب الرفض، تحديث حالة الطلب في النظام

3.	**رفض الطلب – عدم استكمال الوثائق**	• رفض الطلب إذا لم يكمل مقدم الطلب المستندات المطلوبة خلال 10 أيام عمل من تاريخ الإشعار	• اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• إشعار رسمي للمستفيد بمدة الإنهاء، تحديث حالة الطلب في النظام

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الثاني

سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

- **الفصل الثاني: سياسات وإجراءات الأمن والسلامة والتعليمات الواجب اتباعها أثناء تلقي الخدمات:**

- **أولًا: الغرض من السياسة:**

- تهدف السياسة إلى توفير بيئة آمنة وصحية لجميع المستفيدين والعاملين والزوار، وفق أعلى معايير الجودة والسلامة المهنية، بما يضمن حماية الأرواح والممتلكات والبيئة، وتعزيز الثقة في بيئة تقديم الخدمات، والحد من المخاطر المحتملة أثناء تقديم الخدمة سواء حضورياً أو عن بُعد.

- **ثانيًا: سياسات الأمن والسلامة داخل مقر الجمعية**

م	البند	الإجراءات / المتطلبات	المسؤولية
.1	**بيئة آمنة وصحية**	1. التأكد من خلو المرافق من المخاطر (أسلاك مكشوفة، عوائق). 2. تنظيف وتعقيم دوري للمرافق. 3. توفير مخارج طوارئ واضحة وخطط إخلاء فعالة.	إدارة الموارد البشرية إدارة الفروع
.2	**الوقاية من المخاطر والحوادث**	1. وضع لافتات تحذيرية في المناطق الحساسة. 2. تجهيز المقرات بأدوات السلامة (طفايات حريق، إسعافات أولية). 3. تدريب العاملين على إجراءات الوقاية وخطط الطوارئ والإخلاء.	
.3	**خصوصية وأمان المستفيدين**	1. حماية سرية البيانات ومنع مشاركتها إلا بإذن رسمي. 2. ضمان أمن المنصات الإلكترونية وعدم تعريض المستفيدين لأي مخاطر رقمية.	

- **ثالثًا: إجراءات الأمن والسلامة أثناء تلقي الخدمات**

م	البند	الإجراءات	المسؤولية
.1	**أثناء الحضور في مقر الجمعية**	1. الالتزام بإرشادات الأمن والسلامة. 2. تجنب التجمعات والتزاحم. 3. الإبلاغ الفوري عن أي خطر محتمل للموظفين المعنيين. 4. اتباع تعليمات الإخلاء بهدوء وبدون تدافع. 5. عدم إدخال مواد خطرة أو قابلة للاشتعال.	جميع المستفيدين والموظفين
.2	**أثناء تلقي الخدمات عن بُعد**	1. استخدام منصات رسمية وآمنة. 2. تجنب الروابط مجهولة المصدر. 3. تلقي الخدمة في مكان هادئ وآمن يحمي الخصوصية.	
.3	**السلامة الصحية**	1. الالتزام بالتعليمات الصحية الصادرة عن الجهات المختصة. 2. عدم الحضور عند ظهور أعراض معدية. 3. الالتزام بالتباعد الجسدي وارتداء وسائل الحماية عند الحاجة.	
.4	**الالتزام بالمواعيد**	1. الالتزام بالمواعيد المحددة للخدمة وتجنب التأخير غير المبرر.	
.5	**حماية الممتلكات**	1. المحافظة على تجهيزات الجمعية وعدم إتلافها أو إساءة استخدامها. 2. الالتزام باستخدام المرافق بطريقة آمنة ومسؤولة.	
.6	**السلوك الآمن**	1. احترام الموظفين والمستفيدين الآخرين .	

		2. الامتناع عن أي سلوك قد يسبب خطراً أو إزعاجاً داخل المقر. 3. الإبلاغ عن أي ملاحظات أمنية أو صحية مباشرة لإدارة الجمعية.	

- **رابعاً: التعامل مع الطوارئ والحالات الحرجة في مقر الجمعية**

م	البند	الإجراءات / المتطلبات	المسؤولية
.1	**تحديد المسؤولين**	• تحديد المسؤولين عن التعامل مع حالات الطوارئ والإخلاء.	إدارة الموارد البشرية إدارة الفرع
.2	**خطط الإخلاء**	• التأكد من وجود خطط إخلاء واضحة ومعلنة لجميع المستفيدين والموظفين.	
.3	**التدخل السريع**	• توفير خدمات الإسعافات الأولية والتدخل السريع عند الحاجة.	
.4	**التنسيق مع الجهات المختصة**	• التنسيق مع الدفاع المدني، الشرطة، الهلال الأحمر في الحالات الحرجة.	
.5	**التقارير والتحليل**	• إعداد تقرير بعد كل حالة طارئة وتحليل الأسباب لضمان التحسين المستمر.	

- **خامساً: إجراءات الأمن والسلامة و اتباع التعليمات داخل الجهات مقدمة الخدمات**

م	البند	الإجراءات	المسؤولية
.1	**جاهزية مر افق الجهة**	1. توفر مخارج طوارئ واضحة وصالحة للاستخدام. 2. وجود لوحات إرشادية وتعليمات واضحة للسلامة. 3. وجود حقيبة إسعافات أولية مجهّزة. 4. خلو المرافق من أي عوائق أو مخاطر قد تعرّض المستفيدين للخطر.	الجهة مقدمة الخدمة إدارة الفرع
.2	**تجهيزات الأمن والسلامة**	1. التأكد من أن الجهة مطبقة لمعايير الدفاع المدني. توفر طفايات الحريق وصلاحيتها للاستخدام. 2. وجود خطة إخلاء معلنة ومعتمدة داخل الموقع.	
.3	**نظافة وتعقيم المر افق**	1. الالتزام بمعايير الوقاية الصحية والنظافة العامة. 2. إجراءات التعقيم الدورية خاصة في الأماكن المشتركة.	الجهة مقدمة الخدمة
.4	**التزام الجهة بالسياسات والتعليمات**	1. تطبيق سياسات حماية المستفيدين أثناء تقديم الخدمة. 2. الالتزام بالتعليمات الصحية والوقائية الصادرة من الجهات المختصة.	الجهة مقدمة الخدمة إدارة الفرع

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الثالث

سياسات وإجراءات إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

• الفصل الثالث: سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين

• أولًا: الغرض من السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم حالات إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين، سواء بشكل مؤقت أو مطوّل أو نهائي، بما يضمن عدالة توزيع الخدمات، ووصولها للمستحقين فعليًا، وتعزيز الشفافية والمصداقية في إدارة الموارد والدعم المتاح، وحماية حقوق الجمعية والمستفيدين.

• ثانيًا: حالات الإيقاف المؤقت

يتم إيقاف تقديم الخدمات والدعم بشكل مؤقت مع الأخذ بعين الاعتبار للتالي:

- الإيقاف المؤقت لا يعني الحرمان النهائي من الخدمة.
- يتم إشعار المستفيد رسميًا بسبب الإيقاف وآلية المعالجة.
- يُعاد تفعيل الخدمة فور تصحيح سبب الإيقاف واستيفاء الشروط.

م	حالة الإيقاف المؤقت	وصف الحالة	مدة الإيقاف	آلية المعالجة	المسؤول
.1	**عدم استكمال أو تحديث البيانات**	• عدم تقديم المستندات المطلوبة أو عدم تحديث الوثائق خلال المهلة المحددة	• حتى استكمال المتطلبات	• إشعار المستفيد واستكمال النواقص خلال المدة المحددة	• مدير الفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين وباعتماد من مدير العمليات والأمين العام
.2	**عدم الأهلية**	• ثبوت عدم أهلية المستفيد وفق شروط وضوابط البرنامج أو الخدمة	• حتى إعادة التقييم	• إعادة دراسة الحالة عند تغير المعطيات	
.3	**عدم الالتزام بالبرامج التأهيلية أو التوعوية**	• التغيب غير المبرر أو عدم الالتزام بحضور البرامج أو الورش المعتمدة	• حتى تصحيح الوضع	• تعهد بالالتزام وإعادة جدولة الحضور	
.4	**عدم التعاون**	• رفض الزيارة الميدانية أو عدم الاستجابة لطلبات التحقق	• حتى تصحيح الوضع	• إشعار رسمي بالالتزام أو الغاء الطلب	
.5	**إساءة استخدام الخدمة**	• استخدام الدعم في غير الغرض المعتمد	• حتى التحقيق والتقييم	• إيقاف الخدمة ومراجعة الحالة	
.6	**الإضرار بالمرافق**	• إلحاق الضرر بالممتلكات	• حتى السداد أو التسوية	• إشعار المستفيد ومنحه مهلة للتصحيح	
.7	**تجاوز الحد الزمني للدعم**	• التقدم بطلب قبل انقضاء الفترة النظامية المعتمدة لتجديد الخدمة/الدعم	• لحين اكتمال المدة	• رفض مؤقت وإشعار المستفيد بالموعد النظامي	

م	حالة الإيقاف المؤقت	وصف الحالة	مدة الإيقاف	آلية المعالجة	المسؤول
.8	**حالات نفسية أو سلوكية عالية الخطورة**	• وجود خطر مباشر على سلامة المستفيد أو الآخرين	• لحين زوال الخطر	• إحالة لجهات مختصة وإعادة التقييم	
.9	**عدم الاستجابة للتواصل**	• عدم الرد على محاولات التواصل لمدة 15 يومًا دون مبرر	• حتى التواصل	• إيقاف مؤقت وإشعار رسمي	
.10	**الاستفادة المزدوجة من الدعم**	• الحصول على نفس نوع الدعم من جهة أخرى دون إشعار الجمعية	• لحين التحقق	• تعليق الخدمة وإعادة تقييم الأهلية	

- **ثالثًا: حالات الإيقاف المطول أو النهائي**

أ. الإيقاف المطوّل (مدة الإيقاف: خمس سنوات)

م	حالة الإيقاف المؤقت	وصف الحالة	مدة الإيقاف	آلية المعالجة	المسؤول
.1	**تقديم بيانات غير صحيحة أو وثائق مزورة**	• ثبوت تقديم معلومات خاطئة أو تزوير مستندات رسمية بقصد الاستفادة من الدعم	• 5سنوات	• إيقاف الدعم وتوثيق المخالفة وتحديث السجل	• اللجنة الاجتماعية
.2	**إخفاء معلومات جوهرية**	• عدم الإفصاح عن دخل أو دعم آخر أو وضع اجتماعي مؤثر		• إيقاف الدعم + استرداد المبالغ	• إدارة العمليات / اللجنة
.3	**التعدي اللفظي أو السلوكي على موظفي الجمعية**	• الإساءة أو التهديد أو أي سلوك غير لائق صادر من المستفيد أو أحد أفراد أسرته		• إيقاف الدعم وتطبيق لائحة المخالفات	• إدارة العمليات / اللجنة
.4	**تكرار مخالفة شروط الاستحقاق**	• تكرار مخالفة شروط الاستحقاق دون تصحيح الوضع رغم التنبيهات		• إيقاف الدعم وتحديث حالة المستفيد	• اللجنة الاجتماعية

ب. الإيقاف النهائي

م	حالة الإيقاف المؤقت	وصف الحالة	مدة الإيقاف	آلية المعالجة	المسؤول
.1	**وفاة المستفيد الرئيسي**	• وفاة المستفيد الأساسي المسجل في النظام	• نهائي	• إيقاف الدعم وتحديث السجل	• الفرع / الخدمة الاجتماعية

- **رابعاً: إجراءات الإيقاف**

1. إشعار المستفيد بقرار الإيقاف المؤقت مع توضيح السبب والمدة الممنوحة لتصحيح الوضع.
2. يحق للمستفيد التقدم باعتراض وفق آلية الاعتراض المعتمدة خلال المدة المحددة.
3. إشعار المستفيد بالإيقاف المطوّل أو النهائي – عند انطباق الشروط – بخطاب أو رسالة رسمية موضحة للأسباب.
4. تحديث سجل المستفيد في النظام الإلكتروني وقاعدة البيانات المعتمدة وفق نوع الإيقاف.

- **خامسًا: آلية الاعتراض على الإيقاف**

1. يحق للمستفيد تقديم اعتراض رسمي خلال مدة لا تتجاوز (15) يومًا من تاريخ الإشعار على أن يتضمن نسخ من المستندات الداعمة للاعتراض إن وجدت.
2. تقوم اللجنة المختصة بدراسة الاعتراض خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل.
3. إشعار أسرة المستفيد بقرار اللجنة النهائي عبر رسالة رسمية، ويُعد القرار نهائيًا وملزمًا.

- **سادسًا خامسًا: إعادة التقديم بعد الإيقاف**

1. **في حالات الإيقاف المؤقت**: يتم إشعار المستفيد بقرار اللجنة النهائي عبر رسالة رسمية، ويُعد القرار نهائيًا وملزمًا.
2. **في حالات الإيقاف الدائم**: لا يُسمح بإعادة التقديم إلا في الحالات الاستثنائية وبعد موافقة اللجنة الاجتماعية المختصة.

- **سابعًا: أحكام عامة**

1. لا يخل تطبيق هذه السياسة بحق الجمعية في اتخاذ أي إجراء نظامي إضافي.
2. تُطبق هذه السياسة بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح الرسمية المعمول بها في المملكة.
3. تُراعى مصلحة المستفيدين الآخرين واستمرارية الخدمات عند تطبيق قرارات الإيقاف.

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الرابع

سياسات وإجراءات الدعم المادي/ عيني

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

• الفصل الرابع: سياسات وإجراءات الدعم المادي/ عيني

• أولاً: الغرض من السياسة:

- تنظيم إجراءات طلب ودراسة واعتماد وصرف الدعم المادي والعيني للمستفيدين من جمعية أسر التوحد، بما يضمن العدالة في الاستحقاق، وحوكمة الإجراءات، وتحقيق الأثر الاجتماعي للفئات الأشد حاجة، وفق الأنظمة المعتمدة.

• ثانيًا: آلية تقديم طلب الدعم

1. عبر الموقع الإلكتروني للجمعية وفق نطاق سكن المستفيد.
2. عبر منصة الواتس أب الرسمية للجمعية.
3. لا يُنظر في أي طلب غير مكتمل أو غير مستوفٍ لشروط الاستحقاق.

• ثالثًا: شروط وضوابط استحقاق الدعم

1. أن يكون مقدم الطلب مسجلاً رسميًا في الجمعية.
2. أن تكون الأسرة من الأسر الأشد حاجة وفق معايير الدخل التالية:

عدد أفراد الأسرة	الحد الأعلى للدخل الشهري
2 – 4 أفراد	7,000 ريال
5 – 7 أفراد	10,000 ريال
أكثر من 8 أفراد	13,000 ريال

3. أن يكون الطلب محددًا وقابلًا للإثبات بعقود رسمية إلكترونية.
4. الالتزام برفع جميع الوثائق المطلوبة سارية، صحيحة، ومحدثة.
5. ألا يتجاوز عدد القروض (قرض شخصي واحد + قرض عقاري واحد)، وفي حال وجود أكثر من ذلك، لن تُحتسب ضمن صافي الدخل.
6. عدم وجود مديونيات حديثة خلال السنتين الأخيرتين (وإن وجدت لا تُحتسب ضمن صافي الدخل).
7. الالتزام بمواعيد الزيارة المنزلية أو المقابلة الافتراضية للأسر خارج المنطقة مع ارسال صور للمنزل.
8. ألا يندرج الطلب ضمن الخدمات غير المغطاة وهي: (المخالفات المرورية، الأحكام القضائية غير العلاجية، رسوم الإقامة، القضايا الشخصية والأسرية).
9. الالتزام بالفترة الزمنية للاستحقاق: فئة (أ): بعد مرور سنتين، فئة (ب): بعد مرور سنة.

• رابعًا: أولوية الدعم

<u>تُمنح الأولوية للحالات التي ينطبق عليها واحد أو أكثر من التالي:</u>

1. وجود أكثر من شخص مصاب بالتوحد أو الإعاقة أو أمراض نفسية داخل الأسرة.
2. غياب أحد الوالدين (وفاة – سجن).
3. الطلاق أو الهجران.
4. الأسر المكنة والمهتمة بحضور البرامج التأهيلية والتوعوية.

- **خامسًا: فئات الدعم**

الفئة	نوع الدعم
فئة (أ)	سداد ايجارات منازل – سداد فواتير كهرباء/ مياه – ترميم وتأثيث منازل– سداد رسوم التعليم والتأهيل للمستفيد – سداد التكاليف العلاجية للمستفيد والحالات الصحية الحرجة (عمليات جراحية عاجلة) – علاج أسنان – كفالة أيتام – إعانة مالية – احكام قضائية متخصصة
فئة (ب)	تموين – كسوة – مستلزمات طبية وأجهزة مساعدة.

- **سادسًا: إجراءات التحقق الأولي من استحقاق الدعم**

1. التحقق من استيفاء الأسرة لشروط وضوابط الاستحقاق.
2. التحقق من استيفاء الأسرة لمتطلبات اللائحة الأساسية للدعم.
3. بعد التأكد من استيفاء البندين (1) و(2)، يتم استكمال إجراءات دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية بشكل كامل، وفق نوع الدعم المطلوب ودرجة الاحتياج.

- **سابعاً: اللو ائح الخاصة بدراسة الحالة الاقتصادية والاجتماعية**

- يجب على مقدم الطلب **تسليم كافة المستندات المطلوبة خلال 10 أيام عمل إلكترونيًا أو ورقياً في حال التعذر**".

أ. **لائحة المتطلبات الأساسية المطلوب توفرها من قبل مقدم الطلب ليتم النظر وتقييم الطلب:**

م	المتطلب	الوصف التفصيلي	ملاحظات
أ) اثباتات الهوية والبيانات الشخصية			
.1	**الهوية الرسمية**	• المواطنين: هوية - بطاقة الأسرة . • ابن مواطنة: هوية - بطاقة الأسرة - وإقامة المستفيد. • مقيم: الإقامة رسمية - للمستفيد والوالدين .	• أن تكون سارية المفعول من أبشر
.2	**إثبات الطلاق** (إن وجد)	• صك طلاق رسمي ساري المفعول	• مع صك الحضانة إن وجد
.3	**إثبات الهجران** (إن وجد)	• مستند رسمي يثبت الهجران	• -
.4	**العنوان الوطني**	• إثبات العنوان الوطني المسجل باسم مقدم الطلب	• -
ب) اثباتات الدخل والوضع المالي			
.5	**إثبات الدخل**	• اثبات من التأمينات الاجتماعية بالالتحاق من عدمه للوالدين، أو اثبات تقاعد.	• محدث - لا يتجاوز تاريخ الإصدار 3 أشهر
.6	**كشف الحساب البنكي**	• كشف حساب بنكي مصدق لآخر 6 أشهر لإثبات مصادر الدخل.	• يطلب في حال عدم وجود دخل ثابت للوالد وفي حال عدم وجود دخل ثابت لكلا الوالدين
.7	**إثبات الضمان الاجتماعي**	• مستند يثبت الاستفادة أو عدم الاستفادة من الضمان	• محدث - لا يتجاوز تاريخ الإصدار 3 أشهر

.8	**حساب المواطن**	• مستند يثبت حالة الاستفادة من حساب المواطن، أو صورة من رسالة الإيداع البنكي.	
.9	**التأهيل الشامل**	• إثبات الاستفادة من برنامج التأهيل الشامل، أو صورة من رسالة الإيداع البنكي. (إن وجد)	
ت) اثباتات الالتزامات والديون			
.10	**إثبات المديونية** (إن وجد)	• تقرير مديونية من البنك أو تقرير سمة	• يحتسب فقط (قرض شخصي واحد + قرض عقاري واحد)، • وفي حال وجود أكثر من ذلك أو وجود مديونيات حديثة خلال السنتين الأخيرتين، لن تُحتسب ضمن صافي الدخل.
ث) اثباتات الأصول والأنشطة الاقتصادية والكفالات			
.11	**إثبات ملكية العقار**	• صك ملكية عقار باسم أحد الوالدين من أبشر	• يطلب حسب نوع الدعم
.12	**إثبات السجلات التجارية**	• مستند يثبت وجود سجلات تجارية من عدمه لكلا الوالدين من أبشر	• -
.13	**إثبات كفالة عمال**	• مستند رسمي ساري المفعول من أبشر	• -
ج) المتطلبات الصحية			
.14	**التقارير الصحية** (إن وجد)	• تقارير طبية تثبت وجود إعاقة أو مرض مزمن أو نفسي	• من جهة صحية معتمدة

ب. <u>لائحة سداد ايجار منزل:</u>

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**عقد الإيجار**	• عقد إيجار ساري من منصة إيجار، على ألا يكون المؤجر من الدرجة الأولى للأسرة	• التحقق من تاريخ سريان العقد
.2	**إثبات السداد**	• ارفاق ما يثبت آخر عملية سداد من منصة إيجار	• التحقق من الجهة المؤجرة واعتمادها نظاميًا • التواصل مع المؤجر للتحقق من مبلغ السداد ومدة وسبب التعثر • إرفاق ما يثبت آخر سداد ضمن دراسة الحالة

ت. <u>لائحة سداد فاتورة كهرباء أو المياه:</u>

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**عقد الإيجار**	• عقد إيجار ساري من منصة إيجار، على ألا يكون المؤجر من الدرجة الأولى للأسرة	• التحقق من تاريخ سريان العقد
.2	**فاتورة الكهرباء**	• فاتورة الإلكترونية محدثة من شركة الكهرباء.	• التأكد من صحة البيانات ومطابقتها

.3	**فاتورة الماء**	• ارفاق ما فاتورة الماء الإلكترونية محدثة من شركة الماء. • آخر عملية سداد من منصة إيجار	• التأكد من حداثة الفاتورة وارتباطها بالأسرة

ث. لائحة سداد المديونيات:

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**الحكم القضائي**	• حكم قضائي من ناجز لا يتجاوز شهرين	• التحقق من المبلغ المستحق
.2	**سبب التعثر**	• مستند يوضح سبب المديونية ومدة التعثر	• التأكد من مبررات التعثر
.3	**مديونية علاجية**	• فاتورة علاج من مستشفى معتمد	• التحقق من صحة فواتير العلاج

ج. لائحة سداد رسوم التعليم والتأهيل للمستفيد:

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**العقد**	• عقد أو عرض سعر من جهة معتمدة يوضح المدة والمبلغ وعدد الجلسات إن وجد.	• التحقق من اعتماد الجهة نظاميا وصحة وحداثة العقد
.2	**إثبات سداد سابق**	• إثبات رسمي لآخر مبلغ تم سداده للجهة في حال التعثر.	• التحقق من صحة بيانات السداد
.3	**بيانات الجهة**	• صورة الحساب البنكي ورقم التواصل	• مطابقة اسم الجهة بالعقد مع الحساب البنكي
.4	-		• طلب فاتورة ضريبية بالمبلغ المدعوم بعد اعتماد الدعم

ح. لائحة ترميم وتأثيث المنازل:

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**دراسة الحالة**	• تنفيذ كافة المتطلبات الأساسية لدارسة الحالة المذكورة أعلاه	• التحقق عبر الزيارة الميدانية
.2	**صور التأثيث**	• صور لمرافق المنزل المحتاجة للتأثيث	• التأكد من الاحتياج
.3	**صور الترميم**	• صور للأجزاء المتضررة بالمنزل	• اعتماد جهة متخصصة أو 3 عروض سعر • إرسال 3 مقاولين لتقدير الترميم • إبرام عقد مع المقاول المختار • متابعة التنفيذ والتحقق من الالتزام بالعقد

خ. لائحة علاج الاسنان : (لا تتطلب توفير لائحة المتطلبات الأساسية التي ينبغي لمقدم الطلب توفيرها)

م	البند	المتطلبات	إجراءات الخدمة الاجتماعية
.1	**الهوية**	• هوية / الإقامة رسمية - بطاقة الأسرة (ساريه المفعول وأبشر).	• مطابقة البيانات وحداثتها
.2	**الدخل**	• اثبات من التأمينات الاجتماعية بالالتحاق من عدمه للوالدين، أو اثبات تقاعد.	• محدث - لا يتجاوز تاريخ الإصدار 3 أشهر

.3	**المديونية**	• تقرير مديونية من البنك أو سمة	• التحقق من صحة وحداثة المديونية
.4	-		• بعد دراسة الحالة والتأكد من الاستحقاق يتم تحويل المستفيد لجهة علاج معتمدة.

- **ثامناً: الإجراءات الأساسية المتخذة من قبل الخدمة الاجتماعية**

م	المرحلة الإجرائية	الوصف التفصيلي للإجراء	مسؤول التنفيذ	المسؤول الكامل عن تنفيذ المرحلة بالكامل	الإطار الزمني
.1	**دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية**	• إجراء دراسة شاملة للحالة الاجتماعية والاقتصادية لتقييم الاستحقاق وفق النموذج المعتمد، وذلك بعد التأكد من صحة البيانات والوثائق المرفوعة.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع		• بعد اكتمال الوثائق
.2	**التوثيق الميداني للدراسة**	• مطابقة موقع المنزل مع العنوان الوطني. • التنسيق مع مقدم الطلب لإجراء زيارة ميدانية. • التأكد من تواجد المستفيد من ذوي التوحد أثناء الزيارة.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع		• خلال 7 أيام عمل من اكتمال دراسة الحالة
.3	**التقييم الاجتماعي والتوثيق المصور خلال الزيارة**	• تقييم الوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة. • حصر الاحتياجات من وجهة نظر الأخصائية الاجتماعية. • التوثيق المصور (صور لكل مرفق من عدة زوايا توضح المكان بالكامل + فيديو شامل للمنزل + تصوير المستفيد).	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع	• مدير الفرع	• أثناء الزيارة
.4	**إعداد تقرير الزيارة الميدانية**	• إعداد تقرير مفصل يتضمن الملاحظات المهنية، التوصيات، وتقييم مدى أحقية الدعم، وفق النموذج المعتمد.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع		• بعد الزيارة مباشرة
.5	**رفع الدراسة في ملف موحد**	• رفع ملف موحد باسم المستفيد يحتوي على: (دراسة الحالة – الصور والفيديو – الوثائق – وعروض السعر وملخص الطلب بصيغة Word)على قاعدة البيانات المخصصة.	• الأخصائية الاجتماعية / مدير الفرع		• في موعد أقصاه يومين عمل من تاريخ الزيارة

م	المرحلة الإجرائية	الوصف التفصيلي للإجراء	مسؤول التنفيذ	المسؤول الكامل عن تنفيذ المرحلة بالكامل	الإطار الزمني
.6	**مراجعة دراسة الحالة**	• مراجعة الدراسة والوثائق والبيانات واعتمادها، وإعداد ملخص شامل لحالات الفروع. • في حال وجود نقص، يتم إشعار الفرع المعني لاستكمال المتطلبات وإعادة الرفع كاملة بشكل مباشر.	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• خلال مدة لا تتجاوز 5 أيام عمل حسب عددها.
.7	**الاعتماد المبدئي للحالات**	• تحديد موعد اجتماع رئيس العمليات • عرض الحالات واعتمادها بشكل مبدئي	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه و مدراء الفروع	• خلال يومين عمل من انتهاء المرحلة السابقة
.8	**اجماع اللجنة الاجتماعية لإدارة الحالات**	• تحديد موعد اجتماع بحضور أعضاء اللجنة من الفروع المعنية بالحالات. • عرض الحالات في اجتماع اللجنة الاجتماعية لاعتماد القبول أو الرفض مع توضيح الأسباب. • إعداد محضر اجتماع لتوثيق الردود على طالبات بالقبول الكلي أو الجزئي أو الرفض.	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• اللجنة الاجتماعية	• وفق جدول الاجتماعات • مباشرة بعد انتهاء المرحلة السابقة
.9	**اعتماد الطلبات**	• التحديث على ملخص دراسات الحالة وفق محضر اجتماع اللجنة واعداد التقرير المالي للملخص مع إضافة الحسابات البنكية للجهات المعنية وعروض السعر ان وجد. • توقيع كافة أعضاء اللجنة المعنيين على ملخص دراسات الحالة المعتمد • توقيع المشرف ورئيس العمليات والأمين العام على تقرير المالي للملخص	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• اللجنة الاجتماعية	• مباشرة بعد انتهاء المرحلة السابقة
.10	**توثيق الاعتماد**	• اعداد محضر اجتماع بالحالات المعتمدة ومبالغ الدعم والحالات المرفوضة.	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه	
.11	**تبليغ مقدم الطلب بالحالة النهائية للطلب**	• إشعار المستفيد بنتيجة الطلب عبر واتساب، مع توضيح أسباب الرفض إن وجد.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع	• مدير الفرع	• مباشرة بعد انتهاء المرحلة السابقة

م	المرحلة الإجرائية	الوصف التفصيلي للإجراء	مسؤول التنفيذ	المسؤول الكامل عن تنفيذ المرحلة بالكامل	الإطار الزمني
.12	**إحالة الطلبات المعتمدة والصرف**	• إرسال ملف ملخصات الحالة والتقرير المالي لحالات الدعم المعتمدة من قبل أعضاء اللجنة أو من ينوب عنها للإدارة المالية. • صرف المساعدات العينية أو النقدية وفق السياسة المعتمدة • تسليم إدارة العمليات نسخًا من إيصالات الصرف المعتمدة.	• إدارة العمليات	• اللجنة الاجتماعية	• خلال يوم عمل من انتهاء المرحلة السابقة • خلال أسبوع • بعد الصرف مباشرة
.13	**التوثيق المصور للخدمة**	• توثيق الخدمة العينية المقدمة بصور (قبل / بعد) وإدراجها في قاعدة البيانات.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع	• مدير الفرع	• بعد انتهاء المرحلة السابقة
.14	**توثيق الدعم**	• إحالة الإيصالات لمدراء الفروع لتسجيل الخدمات المقدمة في قاعدة البيانات. • إدخال جميع بيانات الخدمة المقدمة في منصة الجمعية / نظام الانتفاع، وتحديث ملف المستفيد الإلكتروني. • توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة من الخدمة وإدراجها في قاعدة البيانات.	• مشرفة العمل الاجتماعي/ أو من ينوب عنه • فريق البحث الاجتماعي بالفرع	• مدير الفرع	• مباشرة
.15	**تقييم الخدمة**	• إرسال رابط تقييم الخدمة للأسرة والمتابعة للتأكد من إتمام التقييم. • إدخال جميع بيانات الخدمة المقدمة في منصة الجمعية / نظام الانتفاع، وتحديث ملف المستفيد الإلكتروني.	• فريق البحث الاجتماعي بالفرع	• مدير الفرع	• بعد تقديم الخدمة

- **تاسعاً: لائحة المخالفات الصادرة من قبل مقدم الطلب أو أحد أفراد أسرته والإجراءات المترتبة عليها الإقرار بصحة البيانات:**

- يوقّع مقدم الطلب عند التقديم على إقرار رسمي بصحة ودقة جميع البيانات والمعلومات والمستندات المقدمة، ويتحمل كامل المسؤولية النظامية حيال أي مخالفة أو عدم صحة ما ورد فيها.

1. **<u>حق الجمعية في التحقق:</u>** تحتفظ الجمعية بحقها في التحقق من صحة البيانات والمعلومات المقدمة، والتأكد من استمرار أهلية المستفيد للدعم، وذلك في أي وقت خلال فترة تقديم الخدمة أو بعدها.

2. **<u>المخالفات المشمولة:</u>** كافة المخالفات المشمولة في سياسة إيقاف تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين.

3. **<u>الإجراءات المترتبة على المخالفة:</u> في** حال ثبوت أي مخالفة، يحق للجمعية – وفق تقديرها وبما يتناسب مع جسامة المخالفة – اتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:
   أ. إيقاف الدعم: إيقاف الدعم العيني أو المالي بشكل مؤقت أو مطوّل أو نهائي وفق ما تقره السياسات المعتمدة.
   ب. استرداد مبالغ التأمين/الضمان أو الدعم العيني: المطالبة باسترداد أي مبالغ مالية أو قيمة الدعم العيني الذي تم صرفه دون وجه حق، كليًا أو جزئيًا، و مبالغ التأمين/الضمان الخاص بالانتفاع من البرامج والمشاريع المدعومة.
   ت. اتخاذ الإجراءات النظامية: اتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة بحق مقدم الطلب أو من يثبت تورطه، بما في ذلك الإحالة للجهات المختصة عند الاقتضاء.

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الخامس

سياسات وإجراءات

تنفيذ برامج التمكين لذوي التوحد وأسرهم

(ورش العمل المتخصصة، واللقاءات والمحاضرات)

وتنفيذ برنامج تدريب مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

- **الفصل الخامس: سياسة تنفيذ برامج التمكين لذوي التوحد وأسرهم (ورش العمل المتخصصة، واللقاءات والمحاضرات) وتنفيذ برنامج تدريب مقدمي الخدمات في القطاعات المختلفة**

- **أولاً: الغرض من السياسة:**

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم وتنفيذ ورش العمل والمحاضرات التوعوية واللقاءات المتخصصة التي تقدمها جمعية أسر التوحد لذوي التوحد وأسرهم والمختصين، بهدف تمكينهم بالمعارف والمهارات اللازمة للتعامل مع ذوي اضطراب طيف التوحد وفق أسس علمية وممارسات مبنية على الأدلة. ويمكن تنفيذ البرامج حضوريًا أو عن بُعد لضمان الوصول إلى المستفيدين في مختلف المناطق.

- **ثانياً: سياسات وإجراءات تنفيذ ورش العمل المتخصصة من قبل الفروع**

أ. **<u>الأدوار والمسؤوليات</u>**

م	المسؤول	المهام والمسؤوليات
.1	إدارة العمليات / إدارة المشاريع	1. اعتماد الخطة السنوية للبرنامج. 2. اعتماد الجهات المستضيفة. 3. مراجعة واعتماد العناوين المقترحة. 4. تقييم واعتماد مقدمي البرامج. 5. المتابعة والإشراف على تنفيذ البرامج لضمان تحقيق المستهدفات ومؤشرات الأداء السنوية، والالتزام بالجدول الزمني والسياسات المعتمدة.
.2	الفروع ومدراء المشاريع	1. ترشيح مقدمي البرامج المؤهلين. 2. مراجعة وتدقيق المواد العلمية. 3. التنسيق اللوجستي والإعلامي. 4. رفع الوثائق المعتمدة للإدارة وفق الجدول الزمني. 5. الالتزام بالمادة العلمية المعتمدة. 6. تنفيذ البرنامج وفق السياسة بشكل كامل. 7. المتابعة مع المركز الإعلامي لنشر التغطيات.
.3	المشرف على البرنامج	1. متابعة التنفيذ على الأرض وضمان التزام جميع الأطراف بالجدول الزمني. 2. تقديم الدعم لمقدم البرنامج وحل أي معوقات. 3. تسجيل الملاحظات والتقييم أثناء البرنامج. 4. التنسيق مع المركز الإعلامي لتسليم المواد المصورة.
.4	مقدم الورشة	1. إعداد المادة العلمية وفق النموذج المعتمد. 2. المسؤول بمفرده عن صحة البيانات والمعلومات العلمية؟ 3. تسليم العرض التقديمي خلال المدة الزمنية المحددة. 4. التعاون مع المشرفين لضمان سير البرنامج بسلاسة.
.5	المركز الإعلامي	1. تصميم الإعلانات.

		2. نشر الدعوات الإعلامية، إدارة البث المباشر، وتوثيق الحدث بالصور والفيديو. "حسب الاتفاق" 5. نشر المحتوى لاحقًا مع حفظ حقوق المشاركين والمختصين.

ب. خطوات التخطيط والإعداد من قبل الفروع "للحضوروعن بعد"

م	الخطوة	الوصف المختصر	المسؤول	المخرجات / الوثائق	المدة/ وقت التسليم	التطبيق
.1	تطبيق الآليات التنفيذية	• الالتزام بآليات تنفيذ الورش الداخلية والخارجية المعتمدة	• الفروع • الممثلين • اخصائية ادارة العمليات	• تطبيق الآليات	• مستمر	• ورش عمل • لقاءات • تدريب القطاعات
.2	استقطاب الجهات المنفذة	• ترشيح الجهات المختصين للتنفيذ "إن وجد"		• نموذج طلب شراكه مجتمعيه	• قبل موعد التنفيذ بـ 4 أسابيع	
.3	طلب اعتماد برامج تمكين - مسار الأفراد من ذوي التوحد.	• تعبئة نموذج طلب اعتماد برامج تمكين -مسار الأفراد من ذوي التوحد		• نموذج متكامل	• قبل موعد التنفيذ بـ 4 أسابيع	
.4	اختيار العناوين	• اعتماد أحد العناوين المقترحة من قبل إدارة البحوث وفقاً للتخصص		• عنوان معتمد	• قبل موعد التنفيذ بـ 4 أسابيع في حال كانت المادة العلمية تعد من قبلة • وقبل موعد التنفيذ بـ أسبوعين في حال المادة العلمية جاهزة من قبل ادارة البحوث	
.5	استقطاب المختصين	• ترشيح مختصين ذوي كفاءة عالية لتقديم اللقاءات وورش الأسر		• السير الذاتية + بيانات المختص		
.6	رفع الطلب للإدارة	• رفع العنوان المقترح والسيرة الذاتية محدثة لقسم البحوث والتطوير للاعتماد		• طلب ترشيح رسمي		
.7	مراجعة واعتماد مقدمي البرامج	• مراجعة أهلية المختص والمعايير العلمية والموافقة أو الرفض	• إدارة المشاريع	• قرار اعتماد أو اعتذار	• خلال 3 أيام عمل	

م	الخطوة	الوصف المختصر	المسؤول	المخرجات / الوثائق	المدة/ وقت التسليم	التطبيق
.8	إرسال الخطاب للمختص	• إرسال خطاب رسمي للمختص أو لجهة عمله عند الحاجة للموافقة	• الفروع • الممثلين • اخصائية ادارة العمليات	• خطاب رسمي أو نموذج طلب شراكه مجتمعيه للجهات	• بعد الاعتماد	• ورش عمل • لقاءات • تدريب القطاعات
.9	رفع بيانات الورشة للإعلام	• ارسال بيانات الورشة للإدارة للاعتماد ورفعها للمركز الاعلامي للتصميم	• الفروع • الممثلين • اخصائية ادارة العمليات • مدراء المشاريع	• ملف طلب التصاميم	• قبل التنفيذ بـ 3 أسابيع، وفي حالة التعديلات الطارئة يرفع قبل الموعد بيومين عمل.	
.10	إعداد المادة العلمية الأساسية	• إعداد المادة العلمية الأساسية المعتمدة وفق الممارسات المبنية على الأدلة – نموذج معتمد	• مقدم الورشة	• مادة علمية معتمدة	• قبل موعد التنفيذ بـ أسبوعين على الأقل	• ورش عمل • تدريب القطاعات
.11	استلام العرض (المادة العلمية)	• استلام العرض المرئي والمادة العلمية من المختص	• الفروع • الممثلين • اخصائية ادارة العمليات	• ملف العرض		
.12	مراجعة العرض واعتماده	• مراجعة الالتزام بمعايير العرض ومراجعه لغوية والتنسيق العام		• نسخة نهائية من العرض	• خلال 2 أيام عمل	
.13	اعتماد العرض	• الاعتماد النهائي للعرض والتأكد من استيفاء المعايير	• مدراء المشاريع	• نسخة معتمدة من العرض	• خلال 2 أيام عمل	
.14	إعداد محاور اللقاء	• إعداد المحتوى التوعوي للقاء بما يتوافق مع أهداف اللقاء والفئة المستهدفة	• مقدم اللقاء	• وثيقة محاور اللقاء	• قبل موعد التنفيذ بـ 4 إلى 3 أسابيع	• لقاءات
.15	استلام محاور اللقاء	• مراجعة وتدقيق المحاور والتأكد من توافق المحتوى مع	• الفروع • الممثلين	• محاور مدققة		

م	الخطوة	الوصف المختصر	المسؤول	المخرجات / الوثائق	المدة/ وقت التسليم	التطبيق
		أهداف اللقاء والفئة المستهدفة.	• اخصائية ادارة العمليات			
16.	مراجعة واعتماد المحاور	• مراجعة شاملة وإصدار الاعتماد النهائي	• مدراء المشاريع	• محاور معتمده	• خلال يومين عمل من الاستلام	
17.	التنسيق مع الجهات الداعمة	• تنسيق الضيافة والدعم مع جهات خارجية وتوثيقها رسميًا (خطاب، اتفاقية، أو نموذج دعم).	• الفروع • الممثلين • اخصائية ادارة العمليات	• خطاب/اتفاقية/نموذج دعم	• قبل التنفيذ بـ أسبوعين	• ورش عمل • لقاءات • تدريب القطاعات
18.	تجهيز المستلزمات اللوجستية	• التأكد من جاهزية القاعة، الأجهزة، التسجيل، الضيافة		• قائمة المتطلبات		
19.	استقطاب المتطوعين	• التعاقد مع المتطوعين للحضور والتنظيم	• إدارة التطوع	• عقد تطوع	• قبل التنفيذ بأسبوع	
20.	التنسيق الإعلامي	• التنسيق مع الجهات الإعلامية لتغطية البرنامج حسب الحاجة.	• الفروع + الإعلام	• خطة التغطية	• قبل التنفيذ بـ أسبوعين	
• ويستثنى من ذلك ما تراه الإدارة مناسباً فيما يخص المدة ووقت التسليم.						

- **ثالثاً: الإعلان والتسجيل:**

م	البند	وقت التنفيذ
1.	رفع معلومات البرنامج لمدراء المشاريع لاعتمادها، وإرسالها للمركز الإعلامي	قبل الموعد المحدد للتنفيذ بأسبوعين على الأقل (أو يومين في حال التعديلات الطارئة).
2.	إعداد نص إعلان المستفيدين ورفعه للإدارة قبل أسبوع من التنفيذ.	قبل البرنامج بأسبوعين على الأقل.
3.	نشر وارسال الإعلان للجهة متضمناً رابط التسجيل.	قبل البرنامج بأسبوع على الأقل.
4.	تحديد المشرفين على البرنامج وتوزيع المهام.	قبل موعد التنفيذ بأسبوع.
5.	إنشاء استمارة إلكترونية للتسجيل أو إعلان مباشر عبر منصة الجمعية.	

- **رابعاً: التنفيذ والتوثيق:**

أ.	**قبل التنفيذ**
1.	مراجعة عدد المسجلين في الرابط أو من خلال المسؤول من قبل الجهة والتأكد من وجود الحد الأدنى من الحضور لتنفيذ البرنامج واللقاءات وتدريب القطاعات.
2.	التواصل مع مقدم البرنامج قبل بيوم لتأكيد الحضور (هاتفيًا أو عبر تطبيق واتساب)، وتزويده بعدد المسجلين واعتماد التنفيذ أو التأجيل.
3.	التأكد من جاهزية موقع التنفيذ وتوفر جميع المتطلبات قبل بيومين، مع مراجعة نهائية قبل ساعتين.
4.	التواصل مع الجهة / المقدم للبرنامج او اللقاء أو تدريب القطاعات قبل الموعد بيومين لتأكيد الحضور.
5.	تجهيز الاستمارة الإلكترونية المعتمدة لكشف حضور الورش واللقاءات وتدريب القطاعات.
6.	تجهيز الاستمارة الإلكترونية المعتمدة لتقييم الورش واللقاءات من قبل المشرف.
7.	جدولة رابط البث للورش/اللقاءات المقدمة عن بُعد قبل الموعد بيومين، وإرساله للجهة المستفيدة - وفق الحاجة.
ب.	**أثناء البرنامج**
1.	**الخطوة الأولى:** تعريف المشرف على البرنامج بنفسة.
2.	**الخطوة الثانية:** التعريف بالجمعية من قبل المشرف.
3.	**الخطوة الثالثة:** مقدمة قصيرة عن المقدم والتعريف بالمحاور.
4.	**الخطوة الرابعة:** مشاركة رابط استمارة كشف الحضور مع الحضور أو ارسالها من خلال خانة المحادثة في حال كانت افتراضية.
5.	**الخطوة الخامسة:** تجزئة الورشة/ اللقاء ليكون متسلسل ومشوق.
6.	**الخطوة السادسة:** الإجابة على تساؤلات واستفسارات الحضور.
7.	**الخطوة السابعة:** التنويه عن أهمية التسجيل في كشف الحضور ومشاركة رابط استمارة تقييم تدريب القطاعات الخدمية مع الحضور أو ارسالها من خلال خانة المحادثة في حال كانت افتراضية.
8.	**الخطوة الثامنة:** إرسال استمارة قياس مدى استفادة المشاركين من الورشة.
9.	**الخطوة التاسعة:** الاختتام – رسالتك للمجتمع.
10.	**الخطوة العاشرة:** معاودة ارسال رابط التسجيل والتنويه عن أهمية التسجيل في كشف الحضور ومشاركة رابط استمارة التقييم للحضور عبر منصة الواتس أب أو ارسالها من خلال خانة المحادثة في حال كانت افتراضية.
11.	**الخطوة الحادية عشر:** التأكد من أن عدد الحضور للمستفيدين وأسرهم مطابق لعدد المسجلين في استمارة الحضور (للبرامج الحضورية). وفي حال عدم المطابقة للبرامج المطبقة عن بعد يتم إضافة العدد المتبقي من قبل المشرف من خلال التسجيل المباشر في البرنامج واضافة بقية العدد ليتطابق مع صورة التوثيق للعدد الكلي للحضور.
12.	**الخطوة الثانية عشر:** شكر المختص على تقديم البرنامج من قبل المشرف.

ت.	**التوثيق بعد التنفيذ**
1.	توثيق العدد الإجمالي للحضور من خلال كشوفات الحضور، وتصوير منصة البث وحفظها ضمن ملف الورشة/اللقاء.
2.	توثيق الورشة/اللقاء الحضوري بالصور والفيديوهات عالية الجودة (بحد أدنى 5 صور)، مع إعداد مونتاج كامل للحدث وإرساله للمركز الإعلامي ومتابعة النشر بشكل مباشر.

.3	رفع بيانات المتطوعين لإدارة التطوع ليتم تسجيل الساعات التطوعية في منصة وزارة العمل التطوعي.
.4	اعداد التقرير الختامي للبرنامج وفق النموذج المعتمد.

- **خامساً: رفع التقارير والمتابعة:**

م	الإجراء	المسؤول	وقت التنفيذ
.1	رفع تقارير ومخرجات الورش أسبوعيًا إلى الإدارة، متضمنة شعارات الشركاء والداعمين	• الفروع	• يوم الأربعاء من كل أسبوع
.2	إرسال خطاب شكر للجهة أو شهادة شكر لمقدم الورشة والجهة المستضيفة للتنفيذ.		• مع نهاية شهر وبداية كل شهر جديد
.3	تسجيل بيانات الحضور إلكترونيًا في منصة الجمعية / النظام الخاص وانتفاع المستفيدين والتقرير الشهري من خدمات وبرامج الجمعية بشكل دقيق.		• خلال يومين من انتهاء الورشة
.4	أرشفة جميع ملفات الورشة (كشف الحضور، التقرير الختامي، الصور، إقرار الدعم، استمارات التقييم) ورقيًا وإلكترونيًا بناءً على الأشهر الميلادية، مع رفع نسخة إلكترونية لإدارة العمليات	• الفروع بالتنسيق مع إدارة العمليات	
.5	رفع نسخة إلكترونية كاملة لإدارة العمليات تشمل جميع مرفقات الورشة	• الفروع	

- **سادساً: لائحة معايير تنفيذ ورش العمل واللقاءات وتدريب القطاعات الحضورية وعن بعد أو عبر منصات التواصل الاجتماعي**

أ.	**معايير اختيار المختصين**	
.1	**الخبرة العملية**	• **لورش العمل**: يجب أن يكون لديه خبرة لا تقل عن سنتين في المجال. • **للقاءات التوعوية والتوجيهية**: يجب أن يكون لديه خبرة لا تقل عن أربعة في المجال.
.2	**السيرة الذاتية**	• تقديم سيرة ذاتية محدثة تشمل المؤهلات العلمية، الخبرات المهنية، والدورات ذات الصلة.
.3	**تنوع الاستقطاب**	• يُفضل تنوع الاختيارات وعدم استقطاب نفس المختص لأكثر من مرتين سنويًا.
.4	**الكفاءة العلمية والمهنية**	• الالتزام بعدم طرح أو الترويج لأي ممارسات علاجية أو تشخيصية أو ادعاءات غير مثبتة علميًا، والالتزام بضوابط المهنة ومعايير الطرح المسؤول.
.5	**إدارة الحوار**	• يجب أن يكون قادرًا على إدارة الحوار والنقاش بكفاءة ويتمتع بقدرة على التواصل الجيد.
.6	**الالتزام الأخلاقي**	• التقيد بالضوابط الأخلاقية والمهنية أثناء تقديم المحتوى أو التفاعل مع الجمهور.
.7	**حسن المظهر**	• يجب أن يكون مظهره لائقًا بما يتناسب مع معايير الظهور الإعلامي.
.8	**الفعالية والتأثير الرقمي**	• يُفضّل أن يكون المختص ممن لديهم حضور مؤثر أو خبرة سابقة في المحتوى الرقمي أو الظهور الإعلامي.
.9	**الفعالية على منصات التواصل الاجتماعي**	• يجب أن يكون لديه الخبرة في التعامل مع منصات التواصل الاجتماعي والظهور الإعلامي.

10.	**القدرة على التعامل مع الكاميرا**	• يجب أن يكون متمكنًا من التعامل مع الكاميرا.
11.	**الموافقة على الظهور الإعلامي**	• يجب أن يوافق على الظهور الإعلامي ونشر المحتوى العلمي عبر منصات التواصل الاجتماعي مع حفظ حقوق النشر.

ب.	**معايير اختيار العناوين**	
1.	**دراسة الاحتياجات**	• يجب دراسة الوضع الراهن لتحديد احتياجات الأسر من الورش واللقاءات.
2.	**ارتباط العنوان**	• يجب أن يكون العنوان مرتبطًا بشكل مباشر بـذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم 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 وصفياً، مباشراً، دقيقاً، ومثيراً للاهتمام.
5.	**توافق العنوان مع المحتوى**	• يجب أن يتوافق العنوان مع المحتوى العلمي المقدم.

ت.	**معايير اعتماد المحتوى العلمي:**	
1.	**قالب العرض**	• يجب الالتزام باستخدام قالب جمعية أسر التوحد المعتمد في جميع العروض التقديمية.
2.	**خلو المحتوى من الأخطاء**	• يجب أن يكون المحتوى خاليًا من الأخطاء اللغوية والنحوية والإملائية.
3.	**الدقة العلمية**	• يجب إدراج المراجع العلمية المعتمد، وتوضيح مصادر المعلومات المستخدمة داخل العرض.
4.	**جودة الصور والمقاطع**	• يجب أن تكون الصور والمقاطع المرئية ذات جودة عالية وواضحة، وذات صلة مباشرة بالمحتوى العلمي.
5.	**شريحة تعريفية**	• يجب تضمين شرائح تعريفية في مقدمة العرض تشمل: - فيديو الإنجازات الخاص بالجمعية. - المعلومات الأساسية عن الجمعية وخدماتها. - معلومات عن المقدم: (الاسم الثلاثي - المؤهلات العلمية – جهة العمل والمسمى الوظيفي - خبراته ذات الصلة).
6.	**تنسيق العرض**	• يجب أن يكون العرض متناسقًا من حيث نوع الخط، وحجم الخط باستخدام خط Sakkal Majalla، وبحجم يتراوح بين (16 – 32)، مع مراعاة وضوح اللون وسهولة القراءة
7.	**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	**خصائص التصوير**	• يجب تثبيت الجوال بالطول واستخدام ميكروفون لضمان وضوح الصوت، دون إضافة فلاتر أثناء التصوير.

ج.	**معايير عامة**	
.1	**حفظ حقوق المختص**	• يجب تبليغ المختص بحفظ حقوقه 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	**حق التعديل والالغاء**	• تحتفظ جمعية أسر التوحد بحق طلب التعديل أو الإلغاء في حال عدم الالتزام بهذه السياسة.
.3	**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.
.4	**التوثيق والنشر**	• توثيق البرنامج مع إمكانية نشره لاحقًا عبر قناة اليوتيوب الخاصة بالجمعية حسب التنسيق مع المركز الإعلامي.

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل السادس

سياسات وإجراءات تنفيذ برامج الدمج المجتمعي والشبابية

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

• الفصل السادس: 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 فرصًا متكافئة للمشاركة في الأنشطة الترفيهية والثقافية والوطنية.
- وتشمل البرامج: الرحلات والزيارات، الفعاليات الموسمية، المشاركات في الأيام العالمية، والمناسبات الوطنية، وذلك بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، ووفقًا للموافقات الرسمية والتصاريح اللازمة.

• ثانياً: الأدوار والمسؤوليات

م	المسؤول	الأدوار
.1	إدارة العمليات / إدارة المشاريع	1. اعتماد الخطة السنوية للبرامج. 2. اعتماد الجهات المستضيفة للأنشطة. 3. المتابعة والإشراف على تنفيذ البرامج لضمان تحقيق المستهدفات ومؤشرات الأداء السنوية، والالتزام بالجدول الزمني والسياسات المعتمدة.
.2	الفروع ومدراء المشاريع	1. ترشيح الجهات المناسبة لتنفيذ الأنشطة. **2.** التنسيق مع الجهات المستضيفة للحصول على الموافقات الأولية. **3.** تنفيذ البرنامج وفق السياسة بشكل كامل. **4.** المتابعة مع المركز الإعلامي لنشر التغطيات.
.3	المشرف على البرنامج	1. متابعة سير البرنامج على الأرض وضمان الالتزام بالجدول الزمني. 2. تقديم الدعم للمتطوعين والمشاركين وحل أي معوقات. 3. توثيق البرنامج بالصور والفيديوهات. 4. التنسيق مع المركز الإعلامي لتسليم المواد المصورة. 5. متابعة تقييم رضا المشاركين بعد البرنامج.
.4	إدارة التطوع "وفق الاحتياج"	1. توفير المتطوعين لدعم تنفيذ البرنامج. 2. تسجيل الساعات التطوعية للمتطوعين. 3. توزيع المهام على المتطوعين لدعم تنفيذ البرنامج.
.5	المركز الإعلامي	1. تصميم الدعوات الإعلامية للبرنامج. 2. إدارة التغطية الإعلامية للفعالية.

• ثالثاً: التخطيط والإعداد

1. حصر الجهات المناسبة لتنفيذ الأنشطة (ترفيهية، ثقافية، مجتمعية) وفق 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)، متضمنًا: (نموذج التفعيل، اثبات الاستضافة، تفاصيل الدعم المقدم، شعار الجهة بجودة عالية لتصميم الإعلان، حسابات التواصل الاجتماعي).
5. التنسيق مع الجهات الداعمة لتأمين الضيافة، مع توثيق الدعم رسميًا (خطاب، اتفاقية، أو نموذج دعم معتمد).
6. تأمين كافة المستلزمات والاحتياجات اللوجستية قبل الموعد المحدد بأسبوعين على الأقل.
7. التنسيق مع إدارة التطوع لتوفير متطوعين لتنفيذ أو تنظيم البرنامج قبل أسبوع من الموعد المحدد - والحضور قبل ساعتين على الأقل حسب الحاجة.
8. التنسيق لحضور مختص في حال كانت البرامج شبابية -وفق الاحتياج.
9. التواصل مع الجهات الإعلامية لتغطية الفعالية حسب الحاجة.

- **رابعاً: الإعلان والتسجيل**

م	البند	وقت التنفيذ
.1	رفع معلومات البرنامج لمدراء المشاريع لاعتمادها، وإرسالها للمركز الإعلامي	قبل الموعد المحدد للتنفيذ بثلاثة أسابيع على الأقل (أو يومين في حال التعديلات الطارئة).
.2	إعداد نص إعلان المستفيدين ورفعه لمدراء المشاريع للاعتماد	قبل أسبوع من التنفيذ.
.3	نشر وارسال الإعلان للجهة متضمناً رابط التسجيل.	قبل البرنامج بأسبوع على الأقل.
.4	تحديد المشرفين على البرنامج وتوزيع المهام.	قبل موعد التنفيذ بأسبوع.

- **خامساً: التنفيذ والتوثيق**

أ. <u>قبل التنفيذ</u>	
.1	مراجعة عدد المسجلين في الرابط والتأكد من وجود الحد الأدنى من الحضور لتنفيذ البرنامج.
.2	التواصل مع المستفيدين المسجلين قبل البرنامج بيوم ويوم التنفيذ لتأكيد الحضور (هاتفًا أو عبر الواتساب).
.3	التأكد من جاهزية الموقع وتوفر كافة المستلزمات قبل يومين من البرنامج، مع مراجعة نهائية قبل ساعتين من التنفيذ.
.4	تجهيز وطباعة كود استمارة كشف الحضور الإلكترونية ونماذج إقرارات التصوير المعتمدة. وفي حال التعذر يتم استخدام الكشوفات الورقية.

ب. <u>أثناء البرنامج</u>	
.1	تسجيل الحضور من خلال الاستمارة الإلكترونية المعتمدة والتأكد من أن عدد الحضور مطابق لعدد المسجلين.
.2	متابعة سير البرنامج من قبل المشرف وفق الخطة الزمنية.
.3	توثيق الورشة/اللقاء الحضوري بالصور والفيديوهات عالية الجودة (بحد أدنى 5 صور)، مع إعداد مونتاج كامل للحدث وإرساله للمركز الإعلامي ومتابعة النشر بشكل مباشر.
.4	مشاركة الاستمارة الإلكترونية المعتمدة لتقييم رضا المشاركين بعد البرنامج مباشرة.

ج. بعد التنفيذ	
1.	رفع بيانات المتطوعين لإدارة التطوع ليتم تسجيل الساعات التطوعية في منصة الوزارة.
2.	إعداد التقرير الختامي للبرنامج وفق النموذج المعتمد.

- **سادساً: رفع التقارير والمتابعة**

م	البند	وقت التنفيذ
1.	• رفع تقارير ومخرجات البرامج لمدراء المشاريع مرفقة بشعارات الشركاء والداعمين.	• يوم الاربعاء من كل أسبوع
2.	• ارسال خطاب شكر للجهة المستضيفة للبرنامج.	• مع نهاية شهر وبداية كل شهر جديد
3.	• تسجيل بيانات الحضور الكترونياً في منصة الجمعية/ النظام الخاص انتفاع المستفيدين والتقرير الشهري للخدمات والبرامج بشكل دقيق.	• بعد انتهاء البرنامج مباشر وفي موعد أقصاه يومين عمل.
4.	• أرشفة وحفظ جميع الملفات (كشف الحضور، التقرير الختامي، الصور، إقرار الدعم، استمارات التقييم) بصيغة Excel أو PDF حسب الأشهر الميلادية، مع رفع نسخة إلكترونية لمدراء المشاريع. • أرشفة وحفظ جميع الملفات ورقياً (كشف الحضور، التقرير الختامي، إقرار الدعم، استمارات التقييم)	• بعد انتهاء البرنامج مباشر وفي موعد أقصاه يومين عمل.

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل السابع

سياسات وإجراءات التغطية والنشر الإعلامي

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

- **الفصل الثامن: سياسة التغطية والنشر الإعلامي:**

- **أولًا: 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.

- **ثانيًا: الإجراءات القانونية والمو افقات**

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.

- **ثالثًا: 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، حفاظًا على المظهر الاحترافي للمحتوى الإعلامي.
7. التأكد من أن مدة مقاطع الفيديو مناسبة للنشر، بحيث تكون واضحة ومختصرة وذات محتوى قيّم.

- **رابعًا: تنظيم التغطية وإظهار الفعالية بشكل احترافي**

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

- **خامسًا: 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.

- **سادسًا: النشر على المنصات الإعلامية**

1. يتم تزويد المركز الإعلامي بالجمعية كافة التغطيات ليتم نشرها وفق سياسة النشر.

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الثامن

سياسات وإجراءات

مدخلات منصة المركز الوطني "نوى"

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

• الفصل التاسع: سياسات وإجراءات مدخلات منصة المركز الوطني "نوى":

• أولاً: الغرض من السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم آليات جمع وتحديث وإدخال بيانات المستفيدين والبرامج والدعم المقدم لهم في منصة المركز الوطني (نوى)، بما يضمن دقة البيانات، وتكاملها، وتوحيد مصادرها، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتحقيق أعلى مستويات الموثوقية في التقارير الوطنية ذات العلاقة بالخدمات والبرامج المقدمة.

• ثانيًا: الأدوار والمسؤوليات

م	المستوى	الدور	المسؤولية
.1	**على مستوى مدراء الفروع واخصائية إدارة العمليات**	• التحقق من صحة ودقة بيانات المستفيدين والانتفاع من البرامج والخدمات على مستوى الفرع. • تحديث المدخلات أول بأول في قاعدة بيانات "الانتفاع من برامج وخدمات الجمعية على مستوى الفرع". • تسليم نسخة إلكترونية محدثة لمشرفة العمل الاجتماعي. • أرشفة وتنزيل نسخة على الجهاز المكتبي للفرع.	<u>تحمل المسؤولية الكاملة عن:</u> • أي أخطاء أو نقص في بيانات المستفيدين الجدد. • أي خلل أو نقص في بيانات الانتفاع من البرامج والخدمات. • عدم تسليم أو حفظ النسخ المحدثة في الوقت المحدد.
.2	**مشرفة العمل الاجتماعي واخصائية إدارة العمليات**	• إدخال بيانات دعم الأسر في منصة "نوى" بعد التأكد من دقتها من قبل مدراء الفروع. • التنسيق مع مدراء الفروع لمعالجة أي نواقص. • متابعة الالتزام بمواعيد الإدخال والتحديث. • التأكد من عدد الادخالات ومطابقتها.	<u>تحمل المسؤولية الكاملة عن:</u> • الأخطاء الناتجة عن إدخال غير دقيق أو غير مكتمل للبيانات في منصة "نوى." • النقل أو النسخ الخاطئ للبيانات من الملفات المعتمدة. • استخدام بيانات غير محدثة أو غير موثقة من الفروع. • عن أي خطأ إدخالي في المنصة متعلق بالبرامج والمشاريع على مستوى الفروع.
.3	**مدراء البرامج والمشاريع**	• إدخال بيانات البرامج والمشاريع المقدمة للأسر في منصة "نوى." بعد التأكد من دقتها من قبل مدراء الفروع. • التنسيق مع مدراء الفروع لمعالجة أي نواقص. • متابعة الالتزام بمواعيد الإدخال والتحديث.	

جمعية أسر التوحد
Society of Autism Families

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

الفصل الأول

سياسات وإجراءات الاتفاقيات والشراكات

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

- **الفصل الأول: سياسات وإجراءات الاتفاقيات والشراكات**

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 على الأفراد أو الأسر المستفيدة.
2.	**النطاق الجغرافي**	• قدرة الشراكة على التغطية الجغرافية، والوصول للمناطق ذات الأولوية.
3.	**الصورة الذهنية**	• تعزز الصورة الذهنية لكل طرف من الأطراف المعنية.
4.	**القابلية للتوسع**	• تقييم إمكانية تطوير الشراكة وتوسيع نطاقها مستقبلًا.
5.	**العائد من الشراكة**	• تقييم التوازن بين الجهد المبذول والعوائد المحققة (تمويل، تغطية إعلامية، فرص تشغيل).
6.	**توفر الموارد المالية**	• توفر التمويل الكافي لتنفيذ متطلبات الشراكة.
7.	**إمكانية توفر الموارد البشرية**	• توفر الكفاءات الفنية والبشرية القادرة على تنفيذ البرامج المشتركة بكفاءة.

- **ثانيًا: القنوات المعتمدة للتواصل مع الشركاء**

تتم عملية التواصل عبر واحدة أو أكثر من القنوات التالية، وفقًا 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).

- **ثالثًا: 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 (حضوري أو افتراضي)، وتوثيق كافة المراسلات والمناقشات لضمان الشفافية.
3. **التواصل عند إنهاء الشراكة:** إرسال إشعار رسمي يوضح سبب الإنهاء ومرجعية البند التعاقدي الذي استند إليه القرار، وتسوية الالتزامات وتوثيق نتائج الشراكة قبل إنهائها 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
.1	متابعة الأثر	الممولين	متابعة الأثر	تقارير	حسب كل جهة	اثناء وبعد انتهاء المشروع	مدير المشروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.
.2	تحسين الشراكات وتعزيز الشفافية	الشركاء والمستفيدين	تحسين الشراكات وتعزيز الشفافية	نشرة	مرة كل 3 أشهر	ربع سنوي	مدير المشروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.
.3	تعزيز الشفافية	الجهات الحكومية	تعزيز الشفافية	مخرجات المشروع	دوري	حسب المطوب	مدراء المشاريع ومدراء الفروع	الملاحظات والمرئيات على التقرير إن وجد.

ب) سياسات وإجراءات الاتفاقيات والشراكات:

- **أولاً: المبادئ العامة**

- تسعى الجمعية إلى بناء شراكات مجتمعية استراتيجية وتكاملية مع كافة الجهات ذات العلاقة لتقديم خدمات متخصصة لذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم، سواء بالدعم المادي أو العيني، أو لتنفيذ البرامج والفعاليات.
- وتُنفذ هذه السياسة من خلال مدراء الفروع ومدراء المشاريع، بما يعزز استدامة الموارد ويحقق أثرًا ملموسًا للفئات المستهدفة.

- **ثانيًا: الاتفاقيات والشراكات المبنية على الدعم المادي**

- خطوات وإجراءات الشراكة المبنية على الدعم المادي

المرحلة الأولى: دراسة وتخطيط الاحتياجات		
.1	**دراسة الوضع الراهن**	• تحديد أولويات الأسر المستفيدة من الخدمات لتوضيح الاحتياجات الفعلية.
.2	**توجيه الاحتياج للفريق المختص**	• صياغة الاحتياج كمشروع أو برنامج أو خدمات قابل للتنفيذ بشكل عملي.
.3	**تصميم البرنامج أو المشروع**	• إعداد البرامج أو المشاريع بما يتوافق مع الاحتياج المحدد.
المرحلة الثانية: إعداد الوثائق والموافقات		
.1	**تجهيز الوثائق**	• إعداد كافة الأوراق الرسمية والتأكد من خلوها من أي مانع قانوني.
.2	**عرض المشروع على مجلس الإدارة**	• الحصول على الموافقة الرسمية على المشروع أو البرنامج.

.3	**الحصول على الموافقات الرسمية**	• من الجهات الاشرافية والمعنية ذات الصلة قبل التنفيذ.
المرحلة الثالثة: التقديم والتنسيق مع الجهات الداعمة		
.1	**رفع المشروع للأنظمة الإلكترونية**	• تقديم المشروع للجهات المانحة أو الداعمة بعد اعتماد الدعم المطلوب من قبل رئيس العمليات.
.2	**جدولة مواعيد الاجتماعات والمقابلات**	• تحديد مواعيد الاجتماعات والمقابلات لمناقشة سبل التعاون وطلب الدعم مع الجهة الداعمة وفق سياسة كل جهة.
.3	**مسودة اتفاقية التعاون**	• إعداد مسودة اتفاقية التعاون ومراجعتها مع الإدارة للاعتماد المبدئي قبل رفعها للجهة الداعمة.
.4	**اعتماد مسودة اتفاقية التعاون**	• مراجعة الاتفاقية بالشكل النهائي من قبل رئيس العمليات والإدارة القانونية واعتمادها مع الأمين العام
.5	**اعتماد الاتفاق**	• توقيع اتفاقية شاملة توضح كافة مجالات التعاون بين الطرفين.
.6	**الإعلان عن الاتفاق**	• الإعلان عن توقيع الاتفاقية مع الجهة الداعمة ونشرها عبر منصات الجمعية الرسمية حسب سياسة كل جهة.
.7	**إشراك الجهة الداعمة في بعض القرارات**	• إشراك الجهة الداعمة ودمجهم في القرارات المتعلقة بتنفيذ خطة المشروع أو البرنامج المدعوم.
المرحلة الرابعة: التنفيذ والمتابعة		
.1	**بدء التنفيذ وفق الخطة المحددة**	• مباشرة تنفيذ مراحل المشروع أو البرنامج وفقًا للخطة المحددة.
.2	**توثيق الدعم**	• توثيق الدعم المقدم من قبل الاسر ونظام الانتفاع.
.3	**إعداد نظام متابعة الأداء**	• إعداد نظام متابعة التقدم ولقياس النتائج والمؤشرات.
.4	**مراجعة الأداء بشكل دوري**	• مراجعة الأداء بشكل مستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ومراقبة نتائج التطوير والسيطرة على أي متغيرات.
.5	**إطلاع الجهة الداعمة على النتائج**	• تقديم تحديثات دورية عن سير المشروع والأثر المحقق.
المرحلة الخامسة: التوثيق والتقدير		
.1	**إعداد التقارير**	• توثيق إنجازات المشروع وإبراز دور الجهة الداعمة بشكل دوري ومع نهاية تنفيذ المشروع.
.2	**تكريم الجهة الداعمة**	• تكريم الجهة الداعمة في الحفل الختامي للمشروع، مع إبراز دورها في دعم البرامج والمشاريع الخاصة بالجمعية.
.3	**إضافة الجهة الداعمة للقائمة البريدية**	• إضافة الجهة الداعمة إلى القائمة البريدية للجمعية لإبقائهم على اطلاع دائم بالإنجازات والمخرجات.
.4	**إدراج شعار الجهة الداعمة**	• إدراج شعار الجهة الداعمة في المنصات الرسمية الخاصة بالجمعية حسب الاتفاق، مع إبراز دعمهم المستمر.

- **ثالثاً: الاتفاقيات والشراكات المبنية على الدعم العيني:**

أ. **الدعم المبني على الشراكات "مستمر":**

المرحلة الأولى: دراسة وتخطيط الاحتياجات		
.1	**دراسة الوضع الراهن**	• تحديد أولويات الأسر المستفيدة من الخدمات لتوضيح الاحتياجات الفعلية.
.2	**البحث عن الجهات المناسبة**	• حصر الجهات التي تقدم الخدمات أو الدعم المطلوب بجودة عالية، وتحديد الأنسب للتعاون.
.3	**تحديد نوع الدعم العيني**	• تحديد احتياجات واضحة مثل: سلال غذائية، كسوة، هدايا، ضيافة، قسائم، مراكز، أو أي دعم آخر.
المرحلة الثانية: التواصل والتنسيق مع الجهات الداعمة		
.1	**التواصل الأولي مع الجهات المقترحة**	• التعريف بالجمعية وأهدافها وطلب التعاون المشترك في تقديم الدعم.
.2	**رفع المشروع للأنظمة الإلكترونية**	• تقديم المشروع للجهات المانحة أو الداعمة بعد اعتماد الدعم المطلوب من قبل رئيس العمليات.
.3	**جدولة مواعيد الاجتماعات والمقابلات**	• تحديد مواعيد الاجتماعات والمقابلات لمناقشة سبل التعاون وطلب الدعم مع الجهة الداعمة وفق سياسة كل جهة.
.4	**تعيين مسؤول متابعة**	• تعيين موظف/ة مسؤول عن متابعة سير الاتفاقية وتفعيلها بين الطرفين.
المرحلة الثالثة: إعداد الاتفاقية والتوثيق		
.1	**مسودة الاتفاقية**	• إعداد مسودة اتفاقية التعاون ومراجعتها مع الإدارة للاعتماد المبدئي قبل رفعها للجهة الداعمة.
.2	**اعتماد مسودة اتفاقية التعاون**	• مراجعة الاتفاقية بالشكل النهائي من قبل رئيس العمليات والإدارة القانونية واعتمادها مع الأمين العام
.3	**اعتماد الاتفاق**	• توقيع اتفاقية شاملة توضح كافة مجالات التعاون بين الطرفين.
.4	**الإعلان عن الاتفاق**	• الإعلان عن توقيع الاتفاقية مع الجهة الداعمة ونشرها عبر منصات الجمعية الرسمية حسب سياسة كل جهة.
.5	**إبلاغ الفروع الأخرى**	• إذا كان الدعم يشمل جميع الفروع، يتم إعلامها لضمان استفادة جميع المستفيدين.
المرحلة الرابعة: تنفيذ الدعم العيني		
.1	**بدء التنفيذ وفق الخطة المحددة**	• مباشرة تنفيذ مراحل المشروع أو البرنامج وفقًا للخطة المحددة.
.2	**إبلاغ الفروع الأخرى**	• في حال كان الدعم يشمل جميع الفروع، يتم إعلامها لضمان استفادة جميع المستفيدين.
.3	**توزيع الدعم العيني**	• مباشرة توزيع المواد أو الخدمات وفق الخطط المحددة مسبقًا.
.4	**توثيق الدعم**	• توثيق الدعم المقدم من قبل الاسر ونظام الانتفاع.
.5	**مراجعة الأداء بشكل دوري**	• مراجعة الأداء بشكل مستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة ومراقبة نتائج التطوير والسيطرة على أي متغيرات.
.6	**التواصل الدوري مع المتبرعين**	• تقديم تحديثات دورية عن سير الدعم وأثره على المستفيدين.

المرحلة الخامسة: التوثيق والتقدير		
1.	**إعداد التقارير**	• توثيق إنجازات المشروع وإبراز دور الجهة الداعمة مع نهاية تنفيذ المشروع.
2.	**تكريم الجهة الداعمة**	• تكريم الجهة الداعمة في الحفل الختامي للمشروع، مع إبراز دورها في دعم البرامج والمشاريع الخاصة بالجمعية.
3.	**إضافة الجهة الداعمة للقائمة البريدية**	• إضافة الجهة الداعمة إلى القائمة البريدية للجمعية لإبقائهم على اطلاع دائم بالإنجازات والمخرجات.
4.	**إدراج شعار الجهة الداعمة**	• إدراج شعار الجهة الداعمة في المنصات الرسمية الخاصة بالجمعية حسب الاتفاق، مع إبراز دعمهم المستمر.

ب. <u>الدعم المبني على المخاطبات "مقطوع":</u>

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 الالكتروني 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

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

- **الفصل الثاني: سياسات وإجراءات الحفاظ على الداعمين:**

- **أولاً: الغرض من السياسة**

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم آليات الحفاظ على الداعمين وتعزيز استدامة العلاقة معهم، من خلال بناء شراكات قائمة على الثقة والشفافية والمنفعة المتبادلة، بما يضمن استمرارية الدعم وتحقيق أثر اجتماعي ملموس يسهم في تحسين جودة حياة ذوي اضطراب طيف التوحد وأسرهم.

- **ثانيًا: نطاق تطبيق السياسة**

- تسري هذه السياسة على جميع الداعمين للجمعية، سواء كانوا:

1. الشراكات الاستراتيجية.
2. جهات مانحة أو داعمة (حكومية أو خاصة).
3. شركات القطاع غير الربحي والخاص وبرامج المسؤولية الاجتماعية.
4. أفراد وسيدات ورجال أعمال.
5. الشركاء المجتمعيين.

- **ثالثًا: السياسات المعتمدة للحفاظ على الداعمين**

.1	**سياسة المنفعة المتبادلة**	1. تعزيز العلاقة مع الداعمين عبر إبراز شراكتهم بوصفهم شركاء نجاح. 2. إدراج شعارات الجهات الداعمة في المنصات الرسمية للجمعية وفق الاتفاقيات الموقعة. 3. الإشارة إلى مساهمات الداعمين في التقارير الدورية والسنوية، وإبراز أثر دعمهم على المستفيدين.
.2	**سياسة الشفافية والمصداقية**	1. الالتزام بتقديم معلومات دقيقة وواضحة حول أوجه صرف الدعم. 2. توضيح أثر التبرعات على البرامج والمشاريع المدعومة. 3. الاستجابة المهنية والسريعة لاستفسارات الداعمين وملاحظاتهم.
.3	**سياسة التقدير والاحتفاء بالداعمين**	1. تكريم الداعمين في الحفل الختامي للمشاريع أو البرامج المدعومة. 2. توجيه خطابات شكر رسمية بعد كل مشروع.
.4	**سياسة التواصل المستمر**	1. تعيين ضابط اتصال أو مسؤول متابعة لكل جهة داعمة. 2. إرسال تقارير دورية (مرحلية وختامية) توضح سير العمل والأثر المحقق. 3. مشاركة الأخبار والإنجازات المرتبطة بالمشاريع المدعومة بشكل منتظم.
.5	**سياسة الحفاظ على الخصوصية**	**1.** حماية بيانات ومعلومات الداعمين وعدم مشاركتها مع أي جهة خارجية دون موافقتهم.
.6	**سياسة الجودة والالتزام بالمخرجات**	1. تنفيذ المشاريع والبرامج وفق معايير الجودة المعتمدة والمتفق عليها. 2. الالتزام بالجداول الزمنية المحددة وتسليم المخرجات في الوقت المحدد. 3. معالجة أي ملاحظات أو فجوات تشغيلية بشكل فوري لضمان رضا الداعمين.
.7	**سياسة إشراك الداعمين**	1. دعوة الداعمين للمشاركة في المحافل والفعاليات الرسمية للجمعية. 2. إشراك الداعمين – عند الحاجة – في بعض القرارات المرتبطة بالمشاريع التي يدعمونها. 3. إتاحة الفرصة للداعمين للاطلاع المباشر على أثر دعمهم ميدانيًا.

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

الفصل الثالث

سياسات وإجراءات فسخ الشراكة

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

- **الفصل الثالث: سياسات واجراءات فسخ الشراكة**

- **أولاً: الغرض من السياسة**

- تحرص جمعية أسر التوحد على إدارة شراكاتها وفق أعلى معايير المهنية والحوكمة والشفافية، بما يضمن حماية مصالح الجمعية والمستفيدين والشركاء على حد سواء. وتهدف هذه السياسة إلى تنظيم آليات وإجراءات فسخ الشراكات عند الحاجة، بما يضمن إنهاء العلاقة بشكل منظم وسلس، ودون الإضرار بالأثر المجتمعي أو السمعة المؤسسية لأي من الأطراف.

- **ثانياً: نطاق تطبيق السياسة**

- تسري هذه السياسة على جميع أنواع الشراكات التي تبرمها الجمعية، وتشمل:

1. الشراكات الاستراتيجية.
2. الشراكات المجتمعية.
3. الشراكات المبنية على دعم مادي أو عيني.
4. مذكرات التفاهم واتفاقيات التعاون مع الجهات الحكومية أو الخاصة أو غير الربحية.

- **ثالثًا :القواعد العامة لفسخ الشراكة**

م	القاعدة العامة	الوصف
.1	**التوافق التعاقدي**	• يتم فسخ الشراكة وفق البنود الواردة في مذكرة التفاهم أو العقد المعتمد بين الطرفين.
.2	**الإخطار المسبق**	• إخطار الشريك رسميًا بمدة (30 / 60 / 90 يومًا) حسب ما نصّت عليه الاتفاقية.
.3	**وضوح الأسباب**	• توضيح أسباب الفسخ بشكل مهني وموثق دون إساءة أو غموض.
.4	**الحفاظ على السمعة**	• تنفيذ الفسخ بما يحفظ الصورة الذهنية للجمعية والشريك ومنع أي تشهير أو نشر أي معلومات أو بيانات قد تسيء للطرف الآخر أو تضر بسمعته
.5	**حماية المستفيدين**	• ضمان عدم تأثر المستفيدين أو انقطاع الخدمات المقدمة لهم.
.6	**التصفية المالية**	• تسوية جميع الالتزامات المالية والإدارية وفق الأنظمة المعتمدة.
.7	**الحقوق والملكية الفكرية**	• الالتزام ببنود الملكية الفكرية والمخرجات الناتجة عن الشراكة.
.8	**التوثيق والحوكمة**	• توثيق جميع إجراءات الفسخ وأرشفتها ضمن ملف الشراكة الرسمي.

- **رابعًا: آليات فسخ الشراكة**

م	آلية فسخ الشراكة	سبب الفسخ	الإجراءات التفصيلية	المسؤول	المخرجات المتوقعة
.1	**فسخ الارتباط بالاتفاق المشترك**	• انتهاء الغرض من الشراكة أو تحقيق أهدافها أو عدم الرغبة في الاستمرار	• تقييم الشراكة ونتائجها • اجتماع مشترك للاتفاق على الإنهاء	• الإدارة المعنية بالشراكة	• محضر اتفاق فسخ

م	آلية فسخ الشراكة	سبب الفسخ	الإجراءات التفصيلية	المسؤول	المخرجات المتوقعة
			• توثيق اتفاق الفسخ كتابيًا • تسوية الالتزامات النهائية	• الإدارة القانونية	• إغلاق ملف الشراكة رسميًا
.2	**فسخ الشراكة لأسباب استراتيجية**	• عدم توافق الشراكة مع توجهات الجمعية أو أولوياتها المستقبلية	• رفع توصية داخلية بالفسخ • إشعار رسمي يوضح الأسباب الاستراتيجية • إعداد خطة خروج تدريجية للأنشطة القائمة "إن وجد"	• الإدارة المعنية بالشراكة • الإدارة القانونية	• خطاب / بريد فسخ رسمي • خطة إنهاء مرحلية
.3	**فسخ الشراكة لأسباب تشغيلية**	• ضعف الأداء أو عدم تحقيق المستهدفات أو تعثر التنفيذ	• تقييم الأداء التشغيلي • إشعار الشريك بأوجه القصور • منح فرصة تصحيحية (إن وجدت) • إعداد خطة خروج تدريجية للأنشطة القائمة • اتخاذ قرار الفسخ عند عدم التحسن من خلال النموذج المعتمد	• الإدارة المعنية بالشراكة • الإدارة القانونية	• تقرير تقييم الأداء • خطة إنهاء مرحلية • إشعار فسخ الشراكة عبر البريد الالكتروني
.4	**فسخ الشراكة بسبب الإخلال بالالتزامات**	• مخالفة بنود الاتفاقية أو عدم الالتزام بالمسؤوليات	• توثيق المخالفة • اجتماع توضيحي لمعالجة الإخلال • إشعار رسمي بالفسخ في حال عدم التصحيح	• الإدارة المعنية بالشراكة • الإدارة القانونية	• محضر إخلال • خطاب فسخ رسمي
.5	**فسخ الشراكة لأسباب قانونية**	• تغييرات نظامية أو مخالفات قانونية تمنع الاستمرار	• مراجعة قانونية للاتفاقية • إشعار رسمي بالفسخ وفق الأنظمة • تسوية الالتزامات النظامية	• الإدارة القانونية	• خطاب فسخ رسمي • إغلاق نظامي للملف
.6	**فسخ الشراكة لأسباب مالية**	• عدم توفر التمويل أو تعثر الالتزامات المالية	• مراجعة الوضع المالي للشراكة • إشعار الشريك بعدم القدرة على الاستمرار • إعداد خطة خروج تدريجية للأنشطة القائمة • تسوية المستحقات المالية	• الإدارة المعنية بالشراكة • الإدارة القانونية	• محضر تسوية مالية • خطة إنهاء مرحلية • إغلاق الحسابات المرتبطة

جمعية أسر التوحد
Society of Autism Families

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

الفصل الرابع

سياسات وإجراءات البرامج المدعومة لجمعية أسر التوحد

القسم الثالث: السياسات والاجراءات الخاصة بالشراكات والداعمين

- **الفصل الرابع: سياسة البرامج المدعومة لجمعية أسر التوحد**

- **أولاً: الغرض من السياسة:**

- تحقيق الأثر المستهدف من البرامج وتجويد الخدمات المقدمة للمستفيدين، وفق ضوابط ومعايير معتمدة، مع حماية حقوق المستفيدين وضمان التزام الجهات المنفذة بالدقة والجودة.

- **ثانياً: التعريفات**

م	المصطلح	التعريف
.1	**جمعية أسر التوحد**	• الجهة المشرفة والمالكة للبرنامج، مسؤولة عن تحديد احتياج المستفيدين والفئة المستهدفة.
.2	**الجهة الداعمة**	• أي جهة تقدم دعمًا ماليًا للبرنامج.
.3	**الجهة المنفذة/مشغلة**	• جهة متخصصة مرخصة تتولى تنفيذ البرنامج ميدانيًا وفق الخطة المعتمدة.
.4	**البرنامج المدعوم**	• برنامج مقدم من قبل الجمعية للمستفيدين بدعم من جهة داعمة ويتم تنفيذه من خلال جهة مشغلة.

- **ثالثاً: معايير اختيار الجهة المنفذة/المشغلة**

يتم اختيار الجهة المنفذة بناءً على تقييم داخلي تجريه الجمعية يشمل:

أ. **المتطلبات النظامية:**

1. توفر ترخيص رسمي ساري لمزاولة نشاط البرنامج المدعوم.
2. الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
3. سلامة الوضع النظامي والقانوني للجهة.

ب. **الكفاءة الفنية**

1. سمعة مهنية ممتازة.
2. خبرة مثبتة في مجال البرنامج.
3. توفر كوادر مؤهلة ومتخصصة.
4. القدرة على تحقيق مستهدفات ومؤشرات الاداء للبرنامج.

ت. **الجاهزية التشغيلية**

1. توفر موقع ملائم ومجهز، أو خطة تجهيز معتمدة.
2. الالتزام بالمؤشرات المستهدفة خلال المدة الزمنية المحددة للبرنامج.
3. تعيين مدير برنامج من قبل الجهة المنفذة للتنسيق والمتابعة.

ث. **الكفاءة المالية**

1. تقديم عرض مالي عادل ومبرر ومتوافق مع ميزانية البرنامج المعتمدة.
2. القدرة على الالتزام بالصرف وفق الميزانية المعتمدة.
3. الالتزام بآلية الصرف المعتمدة من الجمعية.

- **رابعاً: ضوابط المتابعة والإشراف على تنفيذ البرامج المدعومة**

م	المجال	المتطلبات / البنود التفصيلية	الجهة المسؤولة	وقت التنفيذ
.1	**المتطلبات التشغيلية**	• اعتماد الخطة التنفيذية والزمنية • اعتماد الميزانية التفصيلية وفق ما تقره الجهة الداعمة • إنشاء عقود التحاق المستفيدين واعتمادها.	• الجمعية	• قبل تنفيذ البرنامج
		• الالتزام بخطط التشغيل وعدم تعديلها دون موافقة الجمعية	• الجهة المنفذة	• خلال فترة البرنامج
.2	**التقارير والرفع الدوري**	تُحدد التقارير المطلوبة وفق طبيعة البرنامج ومتطلبات الجهة الداعمة، ويتم رفعها على ملف مشترك بين الجمعية والجهة المنفذة أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، وتشمل -على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي: • تقارير شهرية • تقارير إثبات الصرف لكل دفعة • تقارير مرحلية • ملخص مالي لتقرير إثبات الصرف لكامل البرنامج • تقرير ختامي • شهادات إتمام البرنامج	• الجهة المنفذة	• وفق الجدول الزمني المعتمد
.3	**المستندات المالية للدفعات**	• خطاب مطالبة مالية لكل دفعة	• الجهة المنفذة	• حسب موعد استحقاق الدفعة في عقد التنفيذ
		• إيصالات التحويل البنكي	• الجمعية	• بعد تحويل الدفعة
		• فواتير ضريبية للدفعة المحولة	• الجهة المنفذة	
.4	**الالتزام بالجودة**	• قياس جودة الخدمات المقدمة في البرنامج من خلال المستفيدين وأسرهم • معالجة الملاحظات والشكاوى الواردة أول بأول	• الجهة المنفذة / الجمعية	• خلال فترة البرنامج
		• تنفيذ زيارات من قبل الجمعية للمتابعة والتقييم	• الجمعية	• حسب الحاجة
.5	**المتطلبات الأخلاقية وحماية المستفيد**	• المحافظة على سرية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا لأغراض البرنامج • الالتزام بأخلاقيات المهنة • منع التصوير أو استخدام البيانات دون إذن الجمعية. • عدم استغلال المستفيدين بأي شكل من الأشكال	• الجهة المنفذة	• خلال فترة البرنامج
.6	**معالجة التعثر والمخالفات**	• تعليق الدفعات عند التأخر أو المخالفات • اتخاذ الاجراء المناسب عند تكرار المخالفات من (إيقاف البرنامج أو إعادة توزيع المستفيدين أو الجدولة الزمنية أو غيرها ..)	• الجمعية	

		• تقديم خطة تصحيحية خلال مدة زمنية محدده من قبل الجمعية	• الجهة المنفذة	
.7	**الالتزام التعاقدي**	• الالتزام بمذكرة التفاهم أو العقد	• الجهة المنفذة	
		• اتخاذ الإجراءات النظامية عند الإخلال	• الجمعية	
.8	**الشفافية والإفصاح**	• الإفصاح عن تغيير الكوادر أو الموقع بشكل مباشر • عدم تعديل البرنامج دون موافقة خطية	• الجهة المنفذة	

- **خامساً: آليات تطبيق السياسات وضوابط الامتثال والجزاءات**

م	الضابط / السياسة	آلية التطبيق من قبل الجهة المنفذة/ المشغلة	وقت التنفيذ	الاجزاء المتبع من قبل الجمعية في حال انتهاك السياسة
.1	**الوصول لبيانات المستفيدين مقتصر على المخولين**	• مراجعة صلاحيات الوصول دوريًا • تعطيل الحسابات المنتهية أو غير المستخدمة • تحديث الصلاحيات عند أي تغيير في المسؤوليات	• شهريًا أو عند أي تغيير	• تعليق أو إلغاء صلاحية الوصول • إنذار رسمي • إجراءات قانونية عند الضرورة
.2	**سرية البيانات وعدم مشاركتها مع جهات غير مخولة**	• مراقبة السجلات وتسجيل الدخول والخروج • إرسال تنبيهات مباشرة عند أي محاولة وصول غير مصرح بها • تسجيل جميع محاولات الوصول غير المصرح بها للتحليل والمتابعة	• مستمر	• إنذار رسمي • إجراءات قانونية
.3	**الالتزام بأخلاقيات العمل مع المستفيدين**	• متابعة شكاوى المستفيدين بشكل دوري • تسجيل أي مخالفة في نظام الجمعية • التحقق من التزام الموظفين بسلوكيات التعامل المهني • اتخاذ اجراءات جزائية أو عقوبات للموظف المسؤول عند الخطأ حسب شدة وخطورة الشكوى • في حال تكرار الشكوى على الموظف نفسه يتم استبداله بموظف اخر ذو خبرة • اعتماد حل الشكوى مع الجمعية قبل التنفيذ	• عند وقوع المخالفة	• انذار رسمي • حل الشكوى بشكل مباشر وتوجيه الجهة بالتوصيات والقرار المعتمد للتنفيذ • تعويض المستفيد عند الحاجة من قبل الجهة • طلب استبدال مباشر للموظف المتسبب في الشكوى بموظف اخر ذو خبرة • تعليق العقد حتى يتم التصحيح أو إنهاء العقد عند تكرار المخالفة
.4	**تقديم الخدمة وفق المعايير والجودة المعتمدة**	• إجراء تقييمات دورية للبرامج • جمع التغذية الراجعة من المستفيدين • متابعة مؤشرات الأداء ومقارنة النتائج بالمستهدفات	• دوري (شهري / ربع سنوي)	• إعادة تأهيل الخدمات المقدمة • توجيه إنذار للجهة المنفذة • تعليق أو إنهاء العقد عند تكرار المخالفة

م	الضابط / السياسة	آلية التطبيق من قبل الجهة المنفذة/ المشغلة	وقت التنفيذ	الاجزاء المتبع من قبل الجمعية في حال انتهاك السياسة
.5	**التعامل مع حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات**	• جمع الملاحظات والشكاوى • تحليل سبب عدم المطابقة وتصنيفه • تصحيح المشكلة فورًا • تسجيل تقرير مفصل للحالة والإجراءات المتخذة	• عند اكتشاف الحالة	• تعويض المستفيد • تقديم اعتذار • تحسين الإجراءات لمنع التكرار
.6	**الشكاوى والتظلمات**	• تعبئة نموذج الشكوى المعتمد • مراجعة الشكوى وفق سياسة الجمعية • معالجة الطلب خلال مدة محددة من مقبل الجمعية • اتخاذ اجراءات جزائية أو عقوبات للموظف المسؤول عند الخطأ حسب شدة وخطورة الشكوى • في حال تكرار الشكوى على الموظف نفسه يتم استبداله بموظف اخر ذو خبرة • اعتماد حل الشكوى مع الجمعية قبل التنفيذ	• عند تقديم الشكوى	• حل الشكوى بشكل مباشر وتوجيه الجهة بالتوصيات والقرار المعتمد للتنفيذ • تعويض المستفيد عند الحاجة من قبل الجهة • طلب استبدال مباشر للموظف المتسبب في الشكوى بموظف اخر ذو خبرة • تعليق العقد حتى يتم التصحيح أو إنهاء العقد عند تكرار المخالفة
.7	**حماية الوثائق والبيانات (رقمية وورقية)**	• النسخ الاحتياطي الدوري • حفظ الملفات في خزائن أو أنظمة آمنة حفظ الملفات في خزائن أو أنظمة آمنة وضمان توفرها والوصول إليها خلال سنتين بعد انتهاء تنفيذ البرنامج • التخلص الآمن من المستندات غير المعتمدة أو المنتهية صلاحيتها	• شهري / عند انتهاء الاستخدام	• متابعة الإصلاح فورًا
.8	**الالتزام بالمتطلبات المالية للبرامج المدعومة**	• رفع التقارير المالية بشكل دوري للجهة المشرفة	• بشكل شهري أو حسب ما تحدده الجمعية	• تعليق الصرف • إعادة التقارير للمراجعة • اتخاذ إجراءات قانونية ضد الجهة
		• مراجعة الفواتير والدفعات المالية • التحقق من مطابقة الصرف للميزانية المعتمدة • استرجاع المبالغ الغير مصروفة للجمعية	• عند كل دفعة	

القسم الرابع: سياسات وإجراءات العهد المالية

الفصل الأول

سياسات وإجراءات العهد المالية

القسم الرابع: سياسات وإجراءات العهد المالية

• الفصل الأول: سياسات وإجراءات العهد المالية:

• أولًا: الغرض من السياسة:

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم وإدارة العهد المالية في فروع جمعية أسر التوحد، بما يضمن الالتزام بالأنظمة المالية المعتمدة، وتحقيق الشفافية والمساءلة، وحسن استخدام الموارد، وتوحيد إجراءات الصرف والإغلاق، وحماية أموال الجمعية وضمان سلامة التقارير المالية.

• ثانياً: حوكمة تنفيذ السياسة

م	البند	التوضيح
.1	المسؤول المباشر	• مدير الفرع
.2	جهة التدقيق	• مساعد رئيس العمليات / مشرفة العمل الاجتماعي
.3	جهة الاعتماد المالي	• الإدارة المالية
.4	آلية التواصل	• البريد الإلكتروني الرسمي
.5	شرط القبول	• الالتزام الكامل بالسياسات والجداول أعلاه

• ثالثاً: جدول سياسة رفع متطلبات واحتياجات الفروع

م	الصنف/النوع	المدة الزمنية	آلية الرفع	المعنيين في المراسلات البريدية	المسؤول عن المتابعة
.1	النثريات وطلبات تشغيلية	• قبل 15 يوم عمل على الأقل ويستثنى منها ما يراه رئيس العمليات مستعجل	• بريد إلكتروني رسمي	• رئيس العمليات • مساعد رئيس العمليات • الإدارة المالية	• مدير الفرع • مساعد رئيس العمليات
.2	طلبات دعم الأسر			• رئيس العمليات • مشرفة العمل الاجتماعي • الإدارة المالية	• مدير الفرع • مشرفة العمل الاجتماعي

• رابعاً: البيانات الإلزامية المرفقة مع الطلب

م	البيان المطلوب
.1	اسم الصنف
.2	العدد المطلوب
.3	التكلفة الإجمالية (شاملة ضريبة القيمة المضافة وأي رسوم إضافية)

- **خامساً: جدول معايير اعتماد عروض السعر والفواتير**

م	المعيار	الوصف
.1	عروض السعر	• إرفاق ثلاثة عروض سعر للأصناف التي تتجاوز تكلفتها 500 ريال.
.2	اسم الجهة	• أن تكون عروض السعر والفواتير صادرة باسم الجهة بشكل صحيح وكامل
.3	عناصر الفاتورة	• رقم الفاتورة – تاريخ الشراء – رقم تسلسلي ضريبي معتمد
.4	إثبات الدفع	• إرفاق صورة الفاتورة مع إيصال الشراء أو إثبات التحويل البنكي
.5	وصف التحويل	• كتابة وصف المشتريات في خانة الملاحظات قبل إجراء التحويل البنكي

- **سادساً: جدول سياسة إغلاق العهد المالية**

ت. **جدول إغلاق العهد التشغيلية:**

	المسؤول	المسؤوليات	التوقيت	جهة الإرسال
.1	**مدير الفرع** **الممثلين** **أخصائي إدارة** **العمليات**	• تعبئة النموذج المعتمد لحصر العهدة والاغلاقات • تجميع الفواتير التشغيلية بملف مضغوط (اسم الفرع + الشهر) • مراجعتها بشكل كامل والتأكد من استيفائها لكافة المتطلبات النظامية قبل الارسال	• نهاية كل شهر ميلادي	• المساعد الإداري لرئيس العمليات
.2	**المساعد الإداري لرئيس العمليات**	• مراجعة وتدقيق عهد الفروع • إرسال بريد منفصل لكل فرع	• بداية كل شهر ميلادي	• الإدارة المالية
.3		• إرسال بريد موحد لعهد إدارة العمليات وممثلي المناطق		

ث. **جدول إغلاق عهد دعم الأسر:**

م	المسؤول	المسؤوليات	التوقيت	جهة الإرسال
.1	**مدير الفرع**	• تعبئة النموذج المعتمد لحصر العهدة والاغلاقات • تجميع فواتير دعم الأسر بملف مضغوط (اسم الفرع + الشهر) • فصل فاتورة لكل مستفيد والتأكد من احتواء الفاتورة على (الاسم الرباعي – رقم المستفيد) • مراجعتها بشكل كامل والتأكد من استيفائها والتأكد من استيفاءها لكافة المتطلبات النظامية قبل الارسال	• نهاية كل شهر ميلادي	• مشرفة العمل الاجتماعي
.2		• مراجعة وتجميع عهد دعم الأسر		• الإدارة المالية

م	المسؤول	المسؤوليات	التوقيت	جهة الإرسال
	مشرفة العمل الاجتماعي/ أخصائي إدارة العمليات	• إرسال بريد منفصل لكل فرع	• بداية كل شهر ميلادي	
.3		• إرسال بريد موحد لعهد ممثلي المناطق والمحافظات		

- **سابعاً: جدول الجزاءات والمسؤوليات**

م	الحالة	الإجراء
.1	تأخر رفع الطلب أو العهد	• عدم النظر في الطلب
.2	نقص الوثائق أو خطأ في البيانات	• رفض الطلب وإعادته للتصحيح
.3	عدم الالتزام بالنماذج المعتمدة	• استبعاد الطلب
.4	مخالفة السياسات	• تحميل مدير الفرع كامل المسؤولية النظامية والمالية

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية أسر التوحد الخيرية في اجتماعه رقم (1) بتاريخ 30 مارس 2026م على اللوائح والسياسات والإجراءات بالجمعية وقرر اعتمادها وتعميمها والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية (جمعية أسر التوحد - الرئيسية) .(saf.org.sa)

المملكة العربية السعودية
جمعية أسر التوحد
ترخيص رقم ٥٢٨
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية