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.

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

