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	

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).

