

لائحة

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمكة المكرمة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمكة المكرمة

تصريح رقم ١٢٩

## لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمكة المكرمة

تم اعتمادها من قبل:  
الإدارة المالية والمحاسبية بالمقر الرئيسي بالجمعية.

جميع المراسلات توجه إلى:  
جمعية كهاتين  
لرعاية الأيتام بمكة المكرمة  
المركز الرئيس: مكة المكرمة - حي النسيم  
5496660/012 - 5445278/012 تحويلة فاكس 118  
info@kahatain.org  
kahatain.org

مرجعية المستند عبر:  
تم الاعتماد في إعداد هذه الخطة على خطاب التكليف الصادر من مجلس إدارة الجمعية يمكنكم الاطلاع  
على التفاصيل عبر الضغط على الباركود المبين في الأسفل.



## الفهرس

### الفهرس المختصر

الفصل الأول: تحديث الدليل

الفصل الثاني: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



# الفصل الأول تحديث اللائحة



## المقدمة:

تعتبر هذا اللائحة وثيقة عمل خاصة للجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمكة المكرمة وفروعها، والذي يشتمل على تنظيم العلاقة مع المستفيدين التي يجب على إدارة المستفيدين إتباعها، بهدف تحقيق الكفاءة في أداء الأعمال وإعدادها بالشكل المأمول ويحقق إنجاز العمل وفق ما خطط له. يعتبر هذا الدليل ملكاً للجمعية، ويتم استخدامه والاطلاع عليه داخلياً من قبل موظفي الجمعية المعنيين ولا يسمح بنسخه أو إعطائه لجهات خارجية إلا بعد موافقة صاحب الصلاحية على ذلك.

## ملخص الأهداف

1. إن من أهداف دليل سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين هو توثيق وشرح سياسات الصرف على البرامج والانشطة إضافة إلى توثيق الإجراءات لتنفيذ تلك السياسات.
2. يوضح هذا الدليل أيضاً النماذج التي تصدرها وحدة الكفاءة لتمارس من خلالها أعمالها اليومية ومهامها الوظيفية وبالتالي يوضح الدليل مدى أهمية الاستفادة منه في عملية صنع القرار.
3. إن وضع سياسات فعالة واضحة وسهلة التطبيق من شأنه تعزيز وتطوير دور تنظيم العلاقة مع المستفيدين. ويمكن تلخيص النتائج الإيجابية المرتقبة من جراء إتباع هذه السياسات الموحدة فيما يلي:
  - منع أي تعارض أو تضارب في تنفيذ إجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
  - انسجام خطوط الاتصال بين أقسام وإدارات الجمعية.
  - العمل على دقة وتكامل البيانات والمعلومات اللازمة.
  - اختصار الزمن المطلوب لتلقي ردود الفعل حول المشاكل القائمة وتزويد الإدارة المعنية بالتوصيات الضرورية لحل هذه المشاكل.
  - القدرة على تنظيم البيانات وإعطاء الأولويات حسب متطلبات الإدارة العليا.
  - تسهيل عملية المتابعة والرقابة على تطبيق سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
  - القدرة على توفير البيانات والتقارير اللازمة للإدارة العليا والتي تخدم في عملية صنع القرار ومواجهة المستجدات المؤثرة.

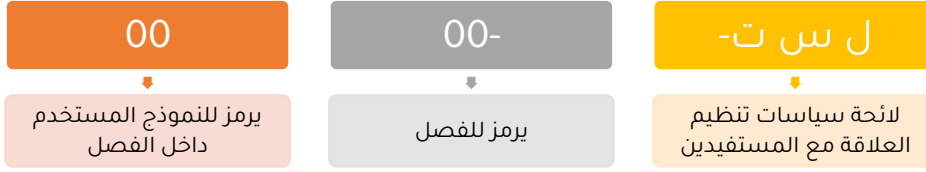
## تسجيل وحفظ نماذج التحديث:

1. يتم تسجيل بيانات التحديث في نموذج التحديث المخصص لمتابعة التحديثات التي تتم على اللائحة.
2. يتم حفظ نموذج التحديث في ملف خاص طبقاً لتسلسلها التاريخي والرقمي.
3. يتم العمل بمحتويات هذا الدليل وتحديثاته من تاريخ اعتماده من صاحب الصلاحية أو من يفوضه بموجب قرار خطي ينص على ذلك.



رموز الدليل:

فيما يلي شرح للآلية التي يتم استخدامها عند الإشارة للنموذج التابع للفصل:



والجدول التالي يوضح رموز الفصول المستخدمة في هذا الدليل:

الرمز	الفصل
ل ب ت - 01 - 00	الفصل الأول: تحديث الدليل
ل ب ت - 01 - 00	الفصل الثاني: سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إجراءات تعديل وتحديث الدليل:

م	المسؤول	وصف الإجراء	النموذج
1	وحدة المستفيدين	يستلم ملاحظات جميع الأقسام التابعة للمستفيدين وبعض الإدارات الأخرى ذات العلاقة على السياسات والإجراءات المتبعة.	14
2	وحدة المستفيدين	مناقشة رؤساء الأقسام في ملاحظاتهم ومقترحاتهم.	
3	وحدة المستفيدين	تنقيح تلك الملاحظات وإعادة صياغتها بشكل واضح وتقديمها للمدير العام.	
4	وحدة المستفيدين	مراجعة السياسات والإجراءات الجديدة مع اللجنة، وعند موافقته عليها يوقعها ويقدمها للمدير العام لاعتمادها.	
5	وحدة المستفيدين	يعتمد السياسات والإجراءات المحدثة والجديدة ويضيف ملاحظاته عليها، إن وجدت، ويرفق بها قرار إداري.	
6	وحدة المستفيدين	استلام السياسات المعتمدة وتعديل الدليل بناءً عليها وتوزيعه للمستفيدين، والإدارات والأقسام الأخرى ذات العلاقة.	

## الفصل الثاني

# سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين





شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية

- ان يكون سعودي الجنسية.
- أن يسكن داخل النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- ألا يتجاوز مقدار دخل الفرد على مستوى الاسرة 600 ريال.
- المتطلبات الأساسية للاستفادة من خدمات الجمعية.
- صورة الهوية الوطنية.
- إثبات مقر السكن (تعريف - فاتورة كهرباء - عقد سكن)
- اثبات مقدار الدخل ونوعه (مشهد بالراتب.. الخ)
- تعبئة السجل الخاص بطلب المساعدة.

العمليات

توزيع المساعدات النقدية

يتم توزيع المساعدات النقدية على المستفيدين وفق أعداد أفراد الأسرة بناءً على الميزانية المخصصة للمساعدات من قبل مجلس الإدارة.

إقرار المساعدات النقدية وآلية الصرف.

يتم إقرار المساعدات النقدية مثل المساعدات الطارئة والايام والارامل بناءً على ما يتم رفعه من قبل لجنة المساعدات واعتمادها من قبل مجلس الإدارة بناءً على توصيات اللجنة وفق كشوف موضح فيها أسماء المستفيدين ونوع المساعدة والحالة والمبلغ، وتصرف لهم أما عن طريق التحويل المباشر في حساب المستفيد أو شيكات باسم كل مستفيد.

صرف الإعانة النقدية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي حسب الاليات واللوائح المنظمة لذلك.
2. فئة المستفيد (أ ، ب ، ج)
3. وفاة رب الأسرة وإثبات ذلن من خلال شهادة الوفاة وكرت العائلة
4. يتم صرف مبلغ محدد لكل يتيم شهريا

مساعدات الايتام

يصرف للأيتام المسجلين في الجمعية وفق الشروط التالية

- إثبات اليتيم موضحا فيه وفاة الأب (شهادة وفاة الاب).
- الا يتجاوز اليتيم الذكر عمر 20 عاماً واليتيمة الأنثى حتى زواجها.
- صورة الهوية المسجل فيها اليتيم
- صورة صك الولاية أو الوكالة.
- يتم الصرف لكل يتيم على حدا.



### إقرار المساعدات العينية

يتم صرف المساعدات العينية بعد اعتماد توزيعها من قبل لجنة المساعدات واستيفاء النماذج الخاصة لإدخالها المستودع وإخراجها منه للتوزيع على الفئات التي يتم تحديدها.

### إيضاحات

- يتم صرف مساعدات الأيتام من حساب الأيتام
- يتم صرف المساعدات الطارئة ومساعدات الكوارث من حساب الصدقات
- يتم الصرف على الأرامل والمطلقات والاسر الفقيرة والمرضى من حساب الزكاة
- يتم الصرف على برامج الجمعية المختلفة من مخصصات الدعم وإذا كان هناك اشتراط من شراكة مع الجمعية في تنفيذ برنامج

### ضوابط صرف السلة الغذائية:

1. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
1. فئة المستفيد (أ، ب، ج، د).
2. عدد افراد الأسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع.

### ضوابط صرف الأثاث والأجهزة الكهربائية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
1. فئة المستفيد (أ)
2. عدد أفراد الاسرة.
3. تكرار الصرف (صرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).
4. توفر ميزانية للمشروع.

### ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

1. الحريق والسيول
2. تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة
3. أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
4. قرار اللجنة الاجتماعية باستحقاق الدعم
5. توفر ميزانية للمشروع.

### ضوابط ترميم المساكن:

1. أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة (أ، ب).
2. الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في نفس السكن.
3. لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على مساعدة ترميم من الجمعية.
4. عدم وجود مسكن لائق
5. قرار لجنة البحث.
6. مساعدة الترميم لا تزيد عن 5000 ريال.
7. توفر ميزانية للمشروع.

## إلغاء ملف المستفيد

أولاً: - يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن ستة أشهر بعد عدة أمور منها: -

- إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعية أخرى.
- إذا ثبت لدى المؤسسة ان المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثال ( مقدار الدخل أو أحد الشروط التسجيل الأخرى )  
ثانياً: يلغى ملف المستفيد كلياً: -
- إذا ثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه الشروط التسجيل في المؤسسة.
- ثالثاً: - يتم غلق الملف مؤقت في الحالات التالية: -
- عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً
- رابعاً: لمجلس الإدارة النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف.

ضوابط عامة:

- استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
- لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
- لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه. عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود صك ولاية او وكالة شرعية.
- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله

