



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية المكفوفين الأهلية
بمنطقة الرياض

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٤٠٠)

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

العضو المسؤول عنها/ فهد بن ناصر الدعيجي

تعرف علينا



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة:

تضع جمعية المكفوفين الأهلية بمنطقة الرياض (كفيف) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

المهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وائتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

تعرف علينا



الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الالكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.





المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية المكفوفين الأهلية
بمنطقة الرياض

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٤٠٠)

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

لائحة المستفيدين وصرف المساعدات

تعرف علينا



تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بالمعايير والاشتراطات والإرشادات الخاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين (خدمات - إعانات)

هيكل إدارة الخدمة الاجتماعية والمستفيدين

- مجلس الإدارة:
 - المكاتب والخبراء الاستشاريون
- المدير التنفيذي:
 - مدير الخدمات الاجتماعية والمستفيدين
- وحدة المستفيدين:
 - رئيس وحدة المستفيدين.
 - أخصائي خدمة المستفيدين.
 - سكرتير.
- وحدة الخدمة الاجتماعية:
 - رئيس وحدة الخدمة الاجتماعية.
 - أخصائي البحث الاجتماعي - أو أخصائي خدمة اجتماعية.
 - سكرتير.
- النطاق الجغرافي:
 - منطقة الرياض.
- حدود الخدمة:

تقدم الجمعية خدماتها للسعوديين والمقيمين في منطقة الرياض وفروعها، على أن تقتصر خدمة المقيم على الإعانات العينية فقط.

تعرف علينا





أولاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

1. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
2. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

ثانياً: مجالات خدمات المستفيدين:

● إعانة مالية:

- إيجار.
- تفريج كرية.
- مساعدات طارئة.

● إعانة عينية:

- سلال رمضان.
- بطاقات شراء.
- كسوة.
- تجهيزات دراسية.
- أضحى.
- أجهزة طبية.
- أجهزة مساعدة (العصا البيضاء - الأجهزة الالكترونية بأنواعها)

● إعانة تدريب ودراسة.

● إعانة زواج.

● إعانة حج/عمرة.

● إعانة تأثيث وترميم المنازل.

تعرف علينا



ثالثاً: تصنيف المستفيدين:

م	التصنيف	التعريف
1	المكفوفون وضعاف البصر	الشخص الذي لا تزيد حدة إبصاره عن 60/6 متر (200/20 قدم) في أحسن العينين، حتى مع استخدام النظارة الطبية، من الولادة وحتى الوفاة، ذكوراً وإناًثاً.
2	الأرملة	الأرملة المبصرة التي فقدت زوجها الكفيف.
3	الأم	الأم المبصرة لكفيف أو كفيفة.
4	المطلقة	المطلقة المبصرة التي انفصلت عن كفيف.
5	الوالدان	الوالدان المبصران لأبناء مكفوفين.
6	أرمل ذكر	الزوج المبصر الذي فقد زوجته الكفيفة.
7	المعيل	الشخص المبصر الذي يعيل كفيفاً أو كفيفة بموجب صك الإعالة أو الحضانة.

رابعاً: المستندات المطلوبة للتقديم:

تختلف المستندات حسب فئة المستفيد، وتشمل

- صورة الهوية أو كرت العائلة.
- صورة بطاقة الإعاقة.
- صورة صك الإعالة أو الحضانة.
- صورة عقد النكاح أو صك الطلاق.
- التقرير الطبي المصدق من الجهات المعنية.
- صورة شهادة الميلاد.
- تعريف جهة العمل أو إثبات الدخل.
- عقد الإيجار إلكتروني.
- فاتورة الكهرباء.
- صورة شخصية.
- إثبات مديونية من الجهات الرسمية.
- كروكي واضح للمنزل.
- أوراق ثبوتية أخرى حسب الطلب.

تعرف علينا



خامساً: حالات إيقاف الخدمة عن مستفيد:

- طلب المستفيد إيقاف الخدمات خطأً.
- وفاة المستفيد.
- زواج أرملة الكفيف أو أرمل الكفيفة أو مطلقة الكفيف.
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
- إذا أصبح الكفيف مبصراً.
- انتهاء صلاحية صك الإعالة أو الحضانة للمعيل.
- انقطاع المستفيد عن خدمات الجمعية لمدة (6) أشهر مع تعذر الوصول إليه.
- التلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية، بعد توثيق الحالة.
- مخالفة المستفيد لأنظمة الجمعية أو أنظمة المملكة المخالفة للشريعة الإسلامية.
- ثبوت إساءة المستفيد للجمعية لفظياً أو بأي طريقة أخرى.

سادساً: إجراءات إيقاف الخدمة:

- حصر المستفيدين الذين تنطبق عليهم أسباب الإيقاف.
- تعبئة النموذج الخاص بالإيقاف ورفع مدير قسم الخدمة الاجتماعية.
- اعتماد النموذج من قبل المدير التنفيذي أو مدير الفرع.
- إبلاغ المستفيد قبل الإيقاف بي (15) يوم على الأقل وتوضيح السبب خطأً.
- إيقاف جميع الخدمات عن طريق مدير الخدمة الاجتماعية والمستفيدين.
- حفظ النموذج المعتمد في ملف المستفيد.



سابعاً: صرف المساعدات:

يتم صرف المساعدات وفق تقييم يشتمل على عدد من النقاط حسب البيان الموضح أدناه:

جدول النقاط	
الفئة	عدد النقاط
أ	10
ب	7
ج	5
د	3

(1) أفراد الأسرة	
الفئة	عدد أفراد الأسرة
أ	10 فأكثر
ب	9 – 6
ج	5 – 2
د	1

(2) درجة الإعاقة	
الفئة	نوع الإعاقة
أ	كفيف كلي وتعدد عوق
ب	كفيف كلي / كفيف جزئي
ج	ضعف بصر شديد / غشاء ليلي
د	غير ذلك

تعرف علينا





(3) مستوى دخل الأسرة	
الفئة	دخل الأسرة
أ	أقل من 3,000 ريال
ب	من 3,001 ريال – 5,000
ج	ضعف بصر شديد/ غشاء ليلي
د	غير ذلك

(4) نوع السكن	
الفئة	حالة السكن
أ	إيجار – وقف
ب	إيجار وحالته جيدة
ج	ملك
د	يسكن مع أهله

(5) وجود إعاقة داخل الأسرة أو مريض	
الفئة	الحالة
أ	يعاني من مرض مع الإعاقة
ب	يوجد لديه معاق آخر
ج	يرعى مريض آخر بالمنزل
د	غير المذكور أعلاه



(6) نوع احتياج الأسرة	
الاحتياج	الفئة
سجين أو معرض للسجن أو الطرد من السكن أو مرض مفاجئ يحتاج علاج عاجل	أ
سداد إيجار فقط	ب
سداد أقساط من الدين	ج
احتياجات أخرى	د

(7) المساعدات السابقة	
المساعدة السابقة	الفئة
لم يستلم أي مساعدة	أ
استلم خلال سنة وجمع أكثر من ثلاث تصنيفات من فئة (ب)	ب
مضى على استلامه للمساعدة السابقة أكثر من سنة	ج
حديث التسجيل بالجمعية	د

(8 - أ) خاصة بالرجال	
الحالة	الفئة
أرمل أو مطلق يعول أبناء	أ
متزوج وله أبناء يعولهم	ب
أعزب ولديه أكثر من تصنيف لفئة (أ)	ج
أعزب ولا عائل له	د



(8 - ب) خاصة بالنساء	
الفئة	الحالة
أ	أرملة أو مطلقة أو معلقة وتعول أبناء وهي من فئة (أ - ب) للفقرة (2)
ب	أرملة أو مطلقة أو معلقة ولا تعول أبناء وهي من فئة (أ - ب) للفقرة (2)
ج	عزباء ولا عائل لها أو لا تقيم مع أهلها أو مطلقة لديها أبناء وتسكن مع أهلها
د	عزباء أو مطلقة وليس لديها أبناء وتسكن مع أهلها

(9) الانتساب بالجمعية	
الفئة	المدة
أ	أكثر من سنة
ب	أكثر من (6) أشهر وأقل من سنة
ج	أقل من (3) أشهر
د	غير مسجل بالجمعية

(10) تقييم الباحث	
الفئة	الحاجة
أ	شديد الحاجة
ب	متوسط الحاجة
ج	ضعيف الحاجة
د	لا يستحق





ثامناً: تقييم النقاط:

يتم تقييم النقاط ومعادلتها بالمساعدات النقدية وفق البيان التالي:

آلية التقييم بالنقاط	
الفئة	مجموع النقاط
10,000 ريال	90 نقطة فأعلى
8,000 ريال	89 – 80
7,000 ريال	79 – 70
إما مساعدة قدرها (3,000 ريال) أو حسب توجيه المدير	49 نقطة فأقل

تاسعاً: مساعدات عابر السبيل:

يتم تقديم مساعدات عابر سبيل حسب البيان التالي:

مساعدات عابر السبيل	
خارج نطاق الجمعية	شروط المساعدة
لا تزيد عن 3,000 ريال.	تمنح مباشرة من قبل المدير وفق الشروط التالية:
	لا يشترط أن يكون المستفيد من منطقة الرياض
	يشترط أن يكون من ذوي الإعاقة البصرية
	لم يستفيد من الجمعية خلال السنة الماضية ولم يتجاوز مبلغ (3000 ريال) خلال عام من أول مساعدة

تعرف علينا



عاشراً: إعانات الزواج:

هي الإعانات المالية التي تعطى للمتزوج أو المتزوجة من ذوي الإعاقة البصرية إلى استوفى الشروط المطلوبة:

شروط استحقاق إعانة الزواج:

1. أن يكون معاقاً بصرياً.
2. أن يكون المستفيد سعودي.
3. أن يكون عقد النكاح صادراً من المحاكم الشرعية، ولم يمضي عليه أكثر من سنة من تاريخ اصدار عقد النكاح.
4. ألا يزيد مجموع دخله (تأهيل - ضمان أو راتب) عن (10,000 ريال)
5. أن يكون الزواج الأول له وفي حال فشل الزواج الأول ويرغب دعمه في الزواج الثاني يشترط موافقة مجلس الإدارة.
6. أن يلتحق ببرنامج تأهيلي في الحياة الزوجية والمقام من قبل الجمعية بالتعاون مع مراكز متخصصة.
7. حضور حفل الزواج ما لم يكن له عذر تقبله الإدارة.

احدى عشر: حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

- الحصول على الرعاية المناسبة.
- طلب تحويل ملفه إلى باحث اجتماعي آخر.
- الحصول على الخدمات باحترام وتقدير دون تمييز.
- معرفة أسباب رفض أي خدمة.
- طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات.
- التعامل بسرية تامة مع ملفه وجميع المراسلات والمناقشات.
- الحصول على الرعاية والخدمات بكل احترام وكرامة.
- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة.

تعرف علينا





اثني عشر: واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيدين:

- تقديم جميع المستندات المطلوبة والإفصاح عن المعلومات الكاملة.
- المشاركة في البرامج والأنشطة والالتزام بحضورها.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في السكن.
- تحديث البيانات الأسرية سنوياً.
- المحافظة على الممتلكات المسلمة من الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند المشاركة في البرامج.
- الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية.
- عدم الانقطاع عن البرامج التدريبية أو المنح التعليمية.
- عدم التسجيل في جمعية أخرى دون موافقة.
- عدم رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحه له، لأن الرفض قد يؤثر على استمرار الخدمات.
- الإبلاغ عن عدم الرضا عن الخدمات من خلال القنوات المتاحة.
- الاستفسار عن أي معلومات غير مفهومة.

تعرف علينا



مصادقة الأعضاء على اللائحة:

العضو	المنصب	التوقيع
سعود بن عبدالله الراجحي	رئيس مجلس الإدارة	
صالح بن عبدالله اليوسف	نائب رئيس مجلس الإدارة	
عبد الرحمن بن عبد العزيز الفليج	المستشار المالي	
عبد العزيز بن إبراهيم الراجحي	عضو	
محمد بن صالح الدسيماني	عضو	
حمود بن محمد الشهري	عضو	
عبد العزيز بن حويد الشماسي	عضو	
فهد بنت ناصر الدعيجي	عضو	
الهثوف بنت عبدالله السنيدي	عضو	الهثوف

تعرف علينا

