

سياسة استحقاق المستفيد





الاعتماد	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار
بقرار من مجلس الإدارة رقم ٧	٨ أكتوبر ٢٠٢٣ م	الأول
بقرار من مجلس الإدارة رقم ٦	٢٩ ديسمبر ٢٠٢٥ م	الثاني



المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى توضيح الإجراءات والضوابط التي تنظم استحقاق الخدمات المقدمة من جمعية مودة، بما يضمن العدالة والشفافية في تقديم الخدمات لجميع الفئات المستفيدة، وتُعد هذه السياسة مرجعاً رسمياً يوضح للمستفيدين الشروط وآلية التقديم ودراسة الحالات، وفق السياسات واللوائح المعتمدة في الجمعية.

نطاق التطبيق

تُطبّق هذه السياسة على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، وتشمل الخدمات التنموية، والموسمية، والمساندة. ويتم تنفيذ هذه الخدمات وفق الضوابط والإجراءات المنظمة في الجمعية، وبما يتناسب مع الموارد المتاحة وأولويات الاحتياج لكل فئة مستفيدة.

الفئات المستفيدة

تستهدف الجمعية الفئات الأكثر احتياجاً وتشمل:

- الأسر ذات الدخل المحدود
- المطلقات وأبناؤهن
- الأرمال وأبناؤهن
- المقبلون وحديثو الزواج
- الشباب والفتيات
- الأطفال
- المرضى
- ضحايا العنف

ويُحدّد معايير كل فئة وضوابطها في السياسات واللوائح المعتمدة في الجمعية.



شروط التسجيل العامة

- يُقدّم الطلب عبر البوابة الإلكترونية للجمعية من خلال تعبئة النموذج المخصص وإرفاق المستندات المطلوبة.
- يجب أن تكون المعلومات والمستندات صحيحة ومكتملة؛ ويُعد تقديم بيانات غير صحيحة سبباً مباشراً لإلغاء الاستحقاق.
- يُعد استلام الطلب إجراءً أولياً ولا يعني القبول حتى استكمال الدراسة واعتماد النتيجة.

المستندات المطلوبة للتقديم

يتوجب على المستفيد إرفاق المستندات التالية عند التقديم عبر البوابة الإلكترونية، وتُعد هذه المستندات شرطاً أساسياً لدراسة الحالة:

- الهوية الوطنية وسجل الأسرة.
 - إثبات السكن (صك أو عقد إيجار).
 - إثبات الحالة النظامية للأسرة مثل صك الطلاق، أو شهادة الوفاة، أو صك الإعالة عند الحاجة.
 - إثبات الدخل (تعريف بالراتب، أو إفادة من الضمان الاجتماعي، أو ما يعادلها من مستندات رسمية).
 - المستندات الإضافية التي تطلبها الجمعية بحسب نوع الخدمة أو الفئة المستفيدة.
- تُعدّ هذه المستندات شرطاً أساسياً لاستكمال دراسة الحالة، وتحفظ الجمعية بحق التحقق من صحتها وفق الضوابط المعتمدة.

آلية تقديم ودراسة الطلب

- تقديم الطلب عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بالجمعية، مع إرفاق جميع المستندات المطلوبة بشكل صحيح ومكتمل.
- مراجعة الطلب من قبل الفريق المختص للتحقق من صحة البيانات والمستندات والتأكد من اكتمالها.
- دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمستفيد لتحديد مدى استحقاقه وفق الضوابط والسياسات المعتمدة وأولويات الاحتياج وتوفر الموارد.
- اعتماد النتيجة من الإدارة المختصة بعد استكمال الدراسة بشكل نهائي.
- إشعار مقدم/ة الطلب بنتيجة الدراسة عبر القنوات التواصل الرسمية المعتمدة في الجمعية.



ضوابط الاستحقاق العامة

- تُمنح الأولوية للحالات الأشد احتياجًا وفق نموذج تقييم موحد ومعايير موضوعة لضمان العدالة في التوزيع.
- تُراجع بيانات المستفيدين دوريًا لضمان استمرار الاستحقاق.
- تُراعى عدالة التوزيع ومنع الازدواج في الحصول على نفس الخدمة من أكثر من جهة دون إشعار الجمعية.
- تُستخدم الخدمات في الغرض المخصص لها فقط، ويُعدّ أي استخدام مخالف سببًا لإيقافها.
- للجمعية الصلاحية في تأجيل أو إيقاف أو تعديل الخدمة وفق الموارد المتاحة والسياسات المنظمة في الجمعية.
- يُشترط الالتزام بالتعامل اللائق والالتزام بالتعليمات المنظمة للخدمات

الخدمات المقدّمة

تقدّم الجمعية خدماتها للمستفيدين حسب أولوية الاحتياج وتوفّر الموارد، وتشمل ما يلي:

- الخدمات التنموية: برامج تهدف إلى تمكين الأفراد والأسر وتعزيز استقرارهم الاجتماعي والاقتصادي، وتشمل التدريب، التأهيل، والوعي الأسري.
- الخدمات المساندة: مساعدات مالية أو عينية تُقدّم للحالات ذات الظروف الخاصة، وفق الضوابط المعتمدة ودراسة الحالة وتوفّر الموارد.
- الخدمات الموسمية: دعم يُقدّم خلال فترات محدّدة من العام بحسب التمويل والموارد المتاحة، وقد لا يشمل جميع المستفيدين.

حالات إيقاف أو إلغاء الاستحقاق

يجوز للجمعية إيقاف الخدمة أو إلغاؤها في أيٍّ من الحالات التالية:

- تحسّن الوضع الاقتصادي أو الاجتماعي للمستفيد.
- تقديم بيانات أو مستندات غير صحيحة.
- زواج المستفيدة أو تجاوز الأبناء السن النظامي المحدد.
- انتقال السكن إلى خارج نطاق عمل الجمعية.
- عدم التعاون في تحديث البيانات أو الرد على التواصل لفترات متكررة.



- إساءة استخدام الخدمة أو مخالفة التعليمات المنظمة لها.
- ارتكاب سلوك غير لائق أو إساءة لفظية أو مادية تجاه منسوبي الجمعية أو ممتلكاتها.

واجبات ومسؤوليات المستفيد

- تقديم معلومات صحيحة ومستندات مكتملة عند التقديم.
- التعاون مع موظفي الجمعية خلال دراسة الحالة والمتابعة.
- إبلاغ الجمعية بأي تغيير في الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو السكنية.
- الالتزام بالتعامل اللائق واحترام منسوبي الجمعية وعدم الإساءة بأي وسيلة.

سرية وخصوصية البيانات

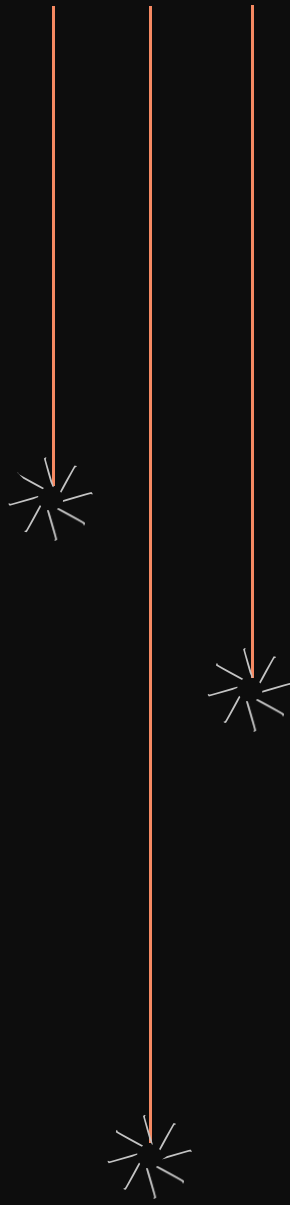
تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المستفيدين، وعدم تداولها أو مشاركتها إلا في الحدود التي تسمح بها الأنظمة المعمول بها في المملكة وسياسات الجمعية المعتمدة. ويُسمح بالاطلاع على البيانات فقط للمخولين رسميًا أو الموقعين على اتفاقيات سرية معلومات، ويُدار التعامل مع البيانات بما يضمن حماية الخصوصية في جميع مراحل تقديم الخدمة.

الالتزام بالحوكمة والشفافية

تلتزم الجمعية بتطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية في دراسة الحالات وتقديم الخدمات، وتوثيق الإجراءات بما يضمن العدالة والمساواة، وإتاحة المعلومات العامة عبر القنوات الرسمية.

المراجعة والاعتماد

تُراجع هذه السياسة دوريًا أو عند ورود مستجدات تنظيمية أو تعليمات جديدة، ويُعتمد أي تعديل من مجلس الإدارة، ويُعلن عنها بالوسائل التي تراها الجمعية مناسبة، ويُعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها.



مودة | mafs

جمعية مودة للاستقرار الأسري
MAWADDAH ASSOCIATION FOR FAMILY STABILITY