

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية



الجمعية الفيسالية الخيرية النسوية بجدة

بطاقة السياسة

2025	تاريخ المراجعة	فبراير 2025	تاريخ التحديث	2023	تاريخ الإصدار	1	رقم الإصدار	HC-02P3	رمز السياسة
------	-------------------	----------------	------------------	------	---------------	---	----------------	---------	-------------

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

الأهداف:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح أسباب إيقاف أو استبعاد المستفيدين لضمان حفظ حقوقهم وتنفيذ أفضل الممارسات في تقديم الخدمات وتزويدهم بالأثر الرجعي خلال رحلة المستفيد في الجمعية التي تساعد من الانتقال من الرعاية إلى التنمية.

وتعد هذه السياسة جزء لا يتجزأ من اللائحة الأساسية للجمعية الفيصلية ويخضع لنظام المركز الوطني للقطاع غير الربحي وتنعكس كافة القوانين والسياسات على تعديل هذه الوثيقة.

نطاق العمل: تغطي هذه السياسة جميع المستفيدين التابعين للجمعية الفيصلية.

بنود السياسة:

1. إشعار المستفيد سبب الإيقاف والاستبعاد لحفظ حق المستفيدين والعاملين وتوفير الأدوات التقنية المناسبة لإشعار المستفيد وحفظ وأرشفة الملفات بعد الإيقاف والاستبعاد.
2. التحقق من سبب الاستبعاد وتشمل:
 - انتقال المستفيدة إلى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
 - في حالة تجاوز دخل المستفيدة الحد الذي تضمنه الوزن النسبي.
 - ثبوت إعطاء معلومات غير صحيحة أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
 - إذا ثبت وفاة المستفيدة.
 - رغبة المستفيدة في استبعادها من الجمعية
3. التحقق من سبب الإيقاف وتشمل:
 - ثبوت الإساءة بالقول لأحدى منسوبات الجمعية كالسب والشتم والقبح في نزاهة وأمانة العاملين.
 - إثارة الشغب أو البلبل في برامج الجمعية.
 - التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية مما خصص له.
 - في حالة تأخير المستفيدة عن تجديد الأوراق المطلوبة لأكثر من شهر منذ طلبت منها.
 - في حالة وصول معلومة تفيد بعدم انطباق الشروط على المستفيدة حتى يتم التأكد في مدة اقصاها شهر.
4. يحق للجمعية أن إيقاف خدمات المستفيد من شهر إلى ستة أشهر دون أن يعرض عن هذه الفترة بقرار من مجلس الإدارة أو صاحب الصلاحية المفوض.
5. نشر سياسات إيقاف/استبعاد المستفيدين على الموقع، وإعطائه نسخة مطبوعة إن طلب.

6. إجراءات عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات

الخصائص الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	ضبط عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات	هدف العملية
مستمر	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستفيدي الجمعية	المستهدفون من العملية
مخرجات العملية	النموذج / النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	مدخلات العملية
كشف قائمة بالمستفيدين الذين تم إيقافهم نماذج الغاء الملف بعد التوقيع		البداية: وجود بحث تنبئي	1
		التواصل مع المستفيدة هاتفياً او مكتبياً وطلب المستندات الثبوتية للتأكد من حالة الاستحقاق	2
		ثبوت حالة الإيقاف / الاستبعاد	3
		إفادة المستفيدة بأسباب الإيقاف / الاستبعاد	4
	استمارة الإيقاف / الاستبعاد	تعبئة النموذج الخاص بإيقاف / استبعاد من خدمات الجمعية والتوقيع عليه من قبل الأخصائية الاجتماعية	5
	البريد الإلكتروني / ملف المشاركة	توقيع واعتماد المدير المباشر على نموذج الإيقاف / الاستبعاد	6
	بيانات	ارسال استمارة الإيقاف إلى المستفيدة للتوقيع	7
	منصة الفيصلية	توثيق تاريخ اغلاق الملف	8
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد المستفيدين الذين تم إيقافهم / استبعادهم	مؤشرات أداء العملية

```

graph LR
    A([البداية: وجود بحث تنبئي]) --> B[التواصل مع المستفيدة هاتفياً او مكتبياً وطلب المستندات الثبوتية للتأكد من حالة الاستحقاق]
    B --> C([ثبوت حالة الإيقاف / ف الاستبعاد])
    C --> D[افادة المستفيدة بأسباب الايقاف/ الاستبعاد]
    D --> E[تعبئة النموذج الخاص بإيقاف / استبعاد من خدمات الجمعية والتوقيع عليه من قبل الأخصائية الاجتماعية]
    E --> F{توقيع وإعتماد المدير المباشر}
    F --> G[ارسال استمارة الايقاف إلى المستفيدة للتوقيع]
    G --> H([توثيق تاريخ الاغلاق])
  
```

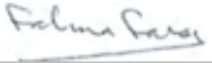
المرجع:

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية :

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (3) بتاريخ 1446/8/27 هـ الموافق 2025/2/26 م ضمن جدول الأعمال (بند رقم 13) بند مراجعة واعتماد السياسات واللوائح والانظمة.

"تم الاطلاع واعتماد هذه الوثيقة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

الترتيب	الأسماء	التوقيع
1.	الأستاذة خيرية محمد نور رحيبي	
2.	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	
3.	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	
4.	الدكتورة. مريم عبد الله الصبيان	
5.	أستاذة دكتور. سمر محمد السقا	
6.	الدكتورة. سهى محمد علاوي	
7.	الأستاذة. عبيد غاوي جليد	
8.	الدكتورة. ندى عمر العولقي	
9.	الدكتورة. هلا عبد الله السقا	
10.	الدكتورة. ربا خالد شيرة	
11.	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنه	
12.	أستاذة دكتور. لنا أحمد شيتاوي	
13.	الأستاذة. خلود أحمد شيتاوي	

شكرا

