

وثيقة دليل وسياسات لائحة المستفيدين

مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية



الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الفهرس

4	بطاقة الوثيقة
6	المقدمة
7	المصطلحات
8	نبذة عن المركز " التطور التاريخي "
9	أهداف المركز
10	الهيكل التنظيمي
11	المنهجية والتطبيق
13	السياسات والاحكام وإجراءات التسجيل الجديد
15	سياسات وإجراءات الكفالات
18	سياسات وإجراءات البرامج الصحية
27	مخطط العمليات
32	رحلة المستفيد
33	خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية
48	الخطة الاستراتيجية
50	التقويم وفرص التحسين
56	الملحقات

بطاقة وثيقة

رمز الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	2024
مالك الوثيقة	مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية		
وصف الوثيقة	دليل مرجعي يشمل أهم مبادرات المركز للتحقيق التنمية الاجتماعية.		
أهداف الوثيقة	توضيح كافة أهداف المركز الاجتماعية والصحية وإبراز أهم مبادراته في طور تحسين مستوى المستفيدين اقتصاديًا، ونشر الوعي الثقافي بين المجتمع.		
النتيجة	مؤشر القياس	دورية القياس	المستهدف
تحقيق التمكين الاقتصادي الاجتماعي	س1-1 معدل تحسن المستوى المعيشي إلى إجمالي المستفيدين	ربع سنوي	1300
	س1-2 عدد المبادرات التي تم تنفيذها في مجال التمكين الاقتصادي الاجتماعي.	نصف سنوي	7
	س1-3 عدد المستفيدين الذين تحقق لديهم الاكتفاء الذاتي	ربع سنوي	720
	س1-4 عدد المستفيدين من برامج التمكين الاقتصادي الاجتماعي	نصف سنوي	250
	س1-5 عدد المستفيدين من خدمات ومبادرات الجمعية	نصف سنوي	7000
النتائج			

بطاقة وثيقة

المستهدف	دورية القياس	مؤشر القياس	النتيجة	
3500	ربع سنوي	س3-1 عدد المستفيدين من البرامج التطويرية	تأهيل الشباب والشابات لسوق العمل	النتائج
200	ربع سنوي	س3-2 عدد المؤهلين للحصول على فرص الوظيفية		
99%	ربع سنوي	س3-3 نسبة رضا المستفيدين من البرامج التطويرية		
القواعد والأهداف والسياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية بالجمعية.			اللائحة	التعريفات والمصطلحات
معياري سعودي لحساب دخل الأسرة.			الوزن النسبي	
حد الكفاية - الاكتفاء الذاتي.			الكفاف	
مستند رسمي صادر من المحكمة المختصة يثبت إعالة المعيل لمن يعوله.			صك الاعالة	
"دراسة الحالة" المكتبي والميداني والتي تقوم به الاخصائية الاجتماعية.			البحث الاجتماعي	
عملية ممنهجة لفهم الفجوة بين الوضع الحالي والنتائج المرجوة تساعد على تحديد "ما يجب أن يكون" حيث أن الحاجة المحددة هي بمثابة الأهداف القابلة للقياس لتوضيح الطريق الذي نسير فيه لتحقيق هذا الهدف والزمن المتوقع لتحقيقه. يعمل في تقييم الاحتياجات نهج مختلط (كمي ونوعي) وبيانات (أولية وثانوية).			تقييم الاحتياجات	

احتياجاتهم	المعنيين		
يشكل هذا الدليل مستند مرجعي لإدارة المركز لتحقيق الخدمات العينية للمستفيدين بما يضمن الوفاء باحتياجاتهم، ويحقق الأثر المنشود من الجمعية.	الجمعية	احتياجات المعنيين ذوي الصلة	سلامة الوثيقة وتكاملها (المجال والصلة)
التحقق من تنوع الخدمات ووفائها بحاجات المستفيدين اجتماعيًا وصحيًا واقتصاديًا وفقا لتنظيمات موثقة.	المجتمع		
س1 تحقيق التمكين الاقتصادي الاجتماعي س3 تأهيل الشباب والشابات لسوق العمل		تدعم الاستراتيجية	
		الارتباط بوثائق أخرى ذات الصلة	
		النماذج المرتبطة	
جوائز التميز المؤسسي – المنظمة الموثوقة		الارتباط بمواصفات الجودة والتميز المؤسسي	
		نطاق / مجال التطبيق	تطبيق الوثيقة
		ألية تقييم الوثيقة	
		دورية التطبيق	
المستفيدين من خدمات الجمعية		الفئة المستهدفة	
ربع سنوي () نصف سنوي () سنوي () ثلاث سنوات ()		دورية تحسين الوثيقة	المراجعة والتحسين
مركز الاميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية		الإعداد	الصلاحيات
إدارة التخطيط الاستراتيجي		المراجعة	
		التوصية بالاعتماد	
		الاعتماد	

المقدمة

يسعى مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الإجتماعية إلى تقديم برامج ومبادرات متميزة مبتكرة تتواكب مع رؤية ورسالة وأهداف الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية من خلال تطوير الخدمات المقدمة وسد الاحتياجات الأساسية للأسر المحتاجة والمتعففة وتقديم الدعم المناسب لهم .

كما وضعت الجمعية هذه اللائحة ضمن خطة استراتيجية محكمة تحت شعار "عزم" من عام 2021-2024م بهدف مأسسة العمل وفق ضوابط ومعايير وشروط واضحة لطالبي الخدمة من المستفيدين عن حقوقهم وإتباع كافة العاملين بالجمعية بالسياسات والقواعد التي تتضمن هذه اللائحة

ونسعى في هذه الإجراءات والخدمات المقدمة لتحقيق نتائج إيجابية تعود بفائدتها على المجتمع، كما نحرص على أن تكون جميع العمليات والممارسات تخضع لعامل اليسر والكفاءة من خلال الأدلة وتوحيد النماذج وقياس مدى فعاليتها، مع حرص الجمعية على عنصر الحفاظ على خصوصية المستفيد تعزيزاً لكرامتهم وتحقيق المساواة والعدالة مع المواطنين الآخرين

وتهدف هذه اللائحة الداخلية لمركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية إلى المساهمة في تحقيق وتعزيز القيم الجوهرية والتي تتركز على قيمة الإحسان والشفافية والعدالة والتمكين والابتكار والمبادرة في تقديم خدمات المستفيدين، وفق ضوابط ومعايير وإجراءات واضحة ودقيقه وتخضع دائماً للمراجعة والتطوير وقابلية التحديث الدوري وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية ومراكزها التابعة لها وتماشياً مع تطلعاتنا الطموحة لتحقيق مستهدفات برنامج التحول الوطني وأهداف رؤية المملكة 2030

وتعد هذه الوثيقة جزء لا يتجزأ من اللائحة الأساسية للجمعية الفيصلية ويحضع لنظام وزارة الموارد البشرية والمركز الوطني للقطاع غير الربحي وتنعكس كافة القوانين والسياسات على تعديل هذه الوثيقة .

المصطلح	التعريف
اللائحة	القواعد والأهداف والسياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية بالجمعية
المستفيدين	كل من يتلقى خدمة من خدمات الجمعية الفيصلية وذلك لا يقتصر على الاسر المسجلين
الفئات المستفيدة	فئات المجتمع التي ستقوم الجمعية بصناعة وتصميم منتجات، وخدمات، وفقاً لاحتياجاتها، ورغباتها.
الدخل	ما تتقاضاه المستفيدة من أي مصدر سواء أكان شهرياً أو سنوياً (راتب شهري- راتب تقاعد- راتب التأمينات- الضمان الاجتماعي- التأهيل الشامل..... الخ)
الوزن النسبي	وهو معيار سعودي لحساب دخل الاسرة
نطاق خدمات الجمعية	المحيط الجغرافي التي تشملها خدمات الجمعية
العاجز	غير قادر عن العمل بسبب مرض مزمن أو إعاقة أو هرم
البحث الاجتماعي	" دراسة الحالة" المكتبي والميداني والتي تقوم به الاخصائية الاجتماعية
المستندات	الأوراق المطلوبة التي تحتوي على اثباتات أو معلومات وبيانات يلزم المتقدم استيفائها وفق شروط اللائحة العامة والخاصة لكل حالة.
الاستبعاد من الجمعية	طي قيد المستفيدة من خدمات الجمعية
الكفاف	حد الكفاية – الاكتفاء الذاتي – الكفاف
لفاقدو السند الاسري	الحالات الاجتماعية للذين لا يملكون عائل لهم (الأزامل – المطلقات – ذو الدخل المحدود – الايتام – كبار السن)
صك الاعالة	هو مستند رسمي صادر من المحكمة المختصة يثبت إعالة المعيل لمن يعوله.
أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية	هم من كان لديهم معاملات إثبات واستخراج هوية وطنية سعودية لدى وزارة الداخلية ولم يبت فيها
منظمات التمكين الاقتصادي الاجتماعي	الجمعيات والمؤسسات غير الربحية التي تعمل في مجال العمل الاقتصادي الاجتماعي
التمكين الاقتصادي اجتماعي	تدريب وتأهيل المستفيدين وزيادة قدراتهم من خلال توفير وتمليك الشروط والموارد اللازمة للفئات الضعيفة اقتصادياً وتحسين مستواهم الاقتصادي
تقييم الاحتياجات	هي نوع من أنواع التقييم، حيث أنها عملية ممنهجة لفهم الفجوة بين الوضع الحالي والنتائج المرجوة ويساعد فهم الحاجة على تحديد "ما يجب أن يكون" حيث أن الحاجة المحددة هي بمثابة الأهداف القابلة للقياس وتوضح الطريق الذي نسير فيه لتحقيق هذا الهدف ومتى سنصل إليه؟ يعمل في تقييم الاحتياجات نهج مختلط (كمي ونوعي) وبيانات أولية وثانوية
الإستدامة المالية	قادرة على الاستمرار والثبات في تحقيق رسالتها الخيرية لى المدى الطويل

نبذة عن المركز |

التأسيس

"التطور التاريخي للمركز":

تأسس مركز التنمية الاجتماعية والصحية عام 1396هـ تحت اسم لجنة الخدمات الاجتماعية والصحية كأول لجنة من لجان الجمعية الفيصلية والتي أنطلقت منذ التأسيس للعمل على مساعدة الأسر الفقيرة والمحتاجة من خلال الأعمال التي قامت بها في تقديم المعونات المادية والعينية للأسر الفقيرة والسجينات والأربطة وتقديم المساعدات الصحية للمستشفيات والمرضى، وقد تم تغيير مسماه من لجنة إلى مركز التنمية الاجتماعية مع بداية عام 1430هـ بهدف تحقيق أسس التنمية الاجتماعية والصحية لفئات متعددة من المجتمع من خلال تلمس إحتياجاتهم والسعي لتبليتها بالبرامج والمشاريع التنموية المختلفة كبرامج الإعانات، الكفالات التوعوية الثقافية والصحية وبرامج التدريب والتأهيل بما يحقق الإستقرار الأسري ويعمل على رفع مستوى المعيشة والنهوض بالمجتمع.

وفي عام 1432هـ وتكريماً لذكرى صاحبة السمو الملكي الأميرة حصبة بنت خالد بن عبد العزيز كمؤسسة وأول رئيسة للجمعية الفيصلية تم إطلاق اسمها على المركز ليصبح (مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية) وقد تمت تسمية المركز "بمركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية" في تاريخ 1432هـ/2011م ، تكريماً لذكرى صاحبة السمو الملكي الأميرة حصبة بنت خالد بن عبد العزيز " رحمها الله" والتي ساهمت في تأسيس الجمعية الفيصلية الخيرية وترأست أول مجلس إدارة واستمر لمدة 16 عام.

كما نظمت الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة لقاء خاص لتكريم ذكرى صاحبة السمو الملكي الأميرة حصبة بنت خالد بن عبد العزيز رحمها الله وإطلاق أسمها على مركز التنمية الاجتماعية والصحية وذلك مساء يوم الإثنين 6 صفر 1432 هـ الموافق 10 يناير 2011 م .

وقد أتى هذا التكريم ليُترجم كإنجاز وطني باسم رائدة من رائدات العمل الخيري التطوعي في المملكة العربية السعودية والتي ساهمت في تأسيس الجمعية الفيصلية عام 1396 هـ - 1976 م ورأست أول مجلس إدارة عام 1396 هـ واستمرت في رئاسة الجمعية حتى عام 1412 هـ .

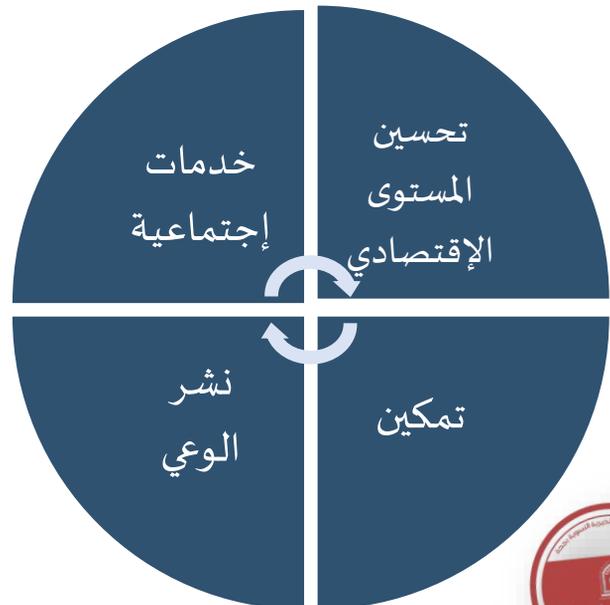
وتم خلال اللقاء إفتتاح (مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية) بحضور العضوات المؤسسات وأعضاء مجلس الإدارة من عام 1396 هـ إلى عام 1432 هـ وعضوات الجمعية العاملات والمنسبات إضافة إلى المتطوعات والشخصيات الداعمة للجمعية خلال مسيرتها منذ التأسيس وحتى الآن

أهداف المركز

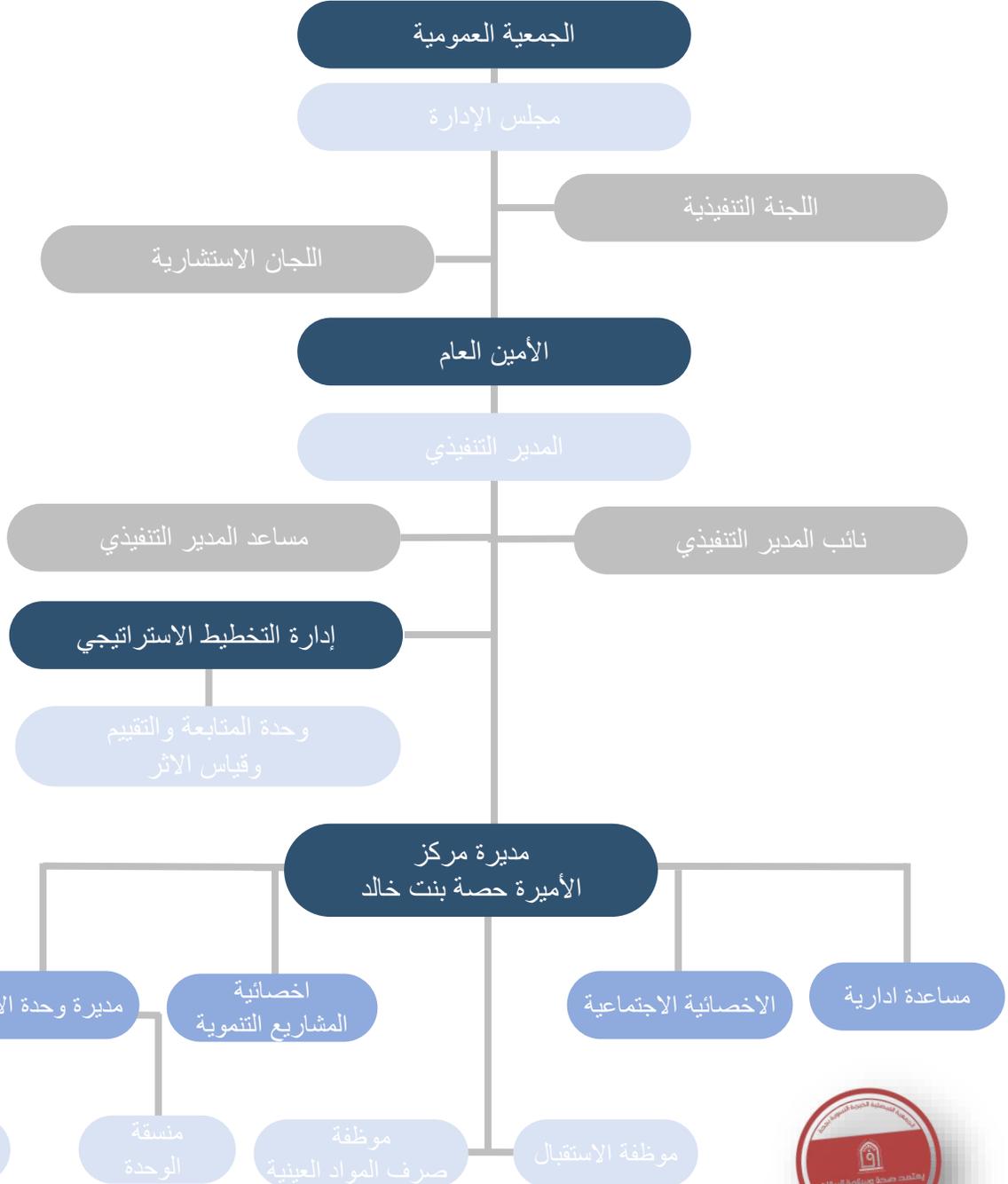
1. تقديم المساعدات والخدمات الإنسانية والاجتماعية للأسر التي ترعاها الجمعية والتي تشمل على:
 - مساعدات مالية.
 - مساعدات عينية.
 - مساعدات طبية وعلاجية للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.
2. تحسين المستوى الإقتصادي ورفع مستوى المعيشة للأسر المحتاجة وذوي الظروف الخاصة.
3. تمكين وتطوير الكوادر البشرية والمساهمة في نهوض وتنمية المجتمع المحلي من خلال توفير برامج التدريب والتأهيل والتوظيف لشباب وشابات الأسر للاستفادة من طاقاتهم في خدمة أسرهم ومجتمعهم.
4. نشر الوعي الثقافي في المجال الاجتماعي والصحي بين فئات المجتمع من خلال المبادرات الصحية والثقافية ومبادرات التكافل الاجتماعي للأسر



مركز الأميرة حصة للتنمية الاجتماعية
Princess Husna Bint Khaled Social Development Center



الهيكل التنظيمي " الهيكل الموحد من الموارد" نبيلة



الإدارة العليا

الإدارة الوسطى

الإدارة التنفيذية



المنهجية |

تحقيقاً لتنفيذ برامج ومبادرات الجمعية الفيصلية وتماشياً مع توجهات الدولة ورؤية المملكة 2030 في تقديم المساعدات لفئات المجتمع الأشد حاجة يقوم مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية بإدارة برامج تقديم المساعدات الاجتماعية والصحية للفئات المستفيدة وتحقيق الأثر المطلوب في حال انطبقت عليهم الشروط والمعايير عليهم كما تقدم مساعدات للمقيمين في المملكة العربية السعودية إقامة نظامية في الحالات الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى، كما تتضمن مساعدات الإعاشة والمتضررين من الحالات الطارئة مثل كارثة سيول جدة وجائحة كوفيد-19- ومساعدة المنتقلين من الأحياء العشوائية. وغيرها من حالات الطوارئ التي من الممكن أن تحدث مستقبلاً.. إضافة إلى تقديم مساعدات خاصة للمستفيدين من خدمات الجمعية لفئة "الطلاب والطالبات" داخل الأسرة.. وتُسند المنهجية على اللاتحة الأساسية للجمعية واللوائح والأنظمة الخاضعة للحكومة وضوابط المركز الوطني لدعم القطاع غير الربحي – وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ..

التطبيق | يطبق النظام في مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية والوحدات التابعة لها إضافة الى الإدارات والأقسام المعنية داخل الجمعية .

الإدارة المسؤولة |

إدارة مركز الاميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية – مديرة المركز

السياسات والأحكام |

1. سياسات وإجراءات التسجيل الجديد
2. سياسات وإجراءات الكفالات (اليتيم- المعاق)
3. سياسات وإجراءات البرامج الصحية



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 99



سياسات وإجراءات التسجيل الجديد |



يسعدنا إستقبال طلبات التسجيل الجديدة

في خدمات مركز الاميرة حصّة بنت خالد للتنمية الإجتماعية
الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية



عبر تطبيق غيث

إمسح الكود



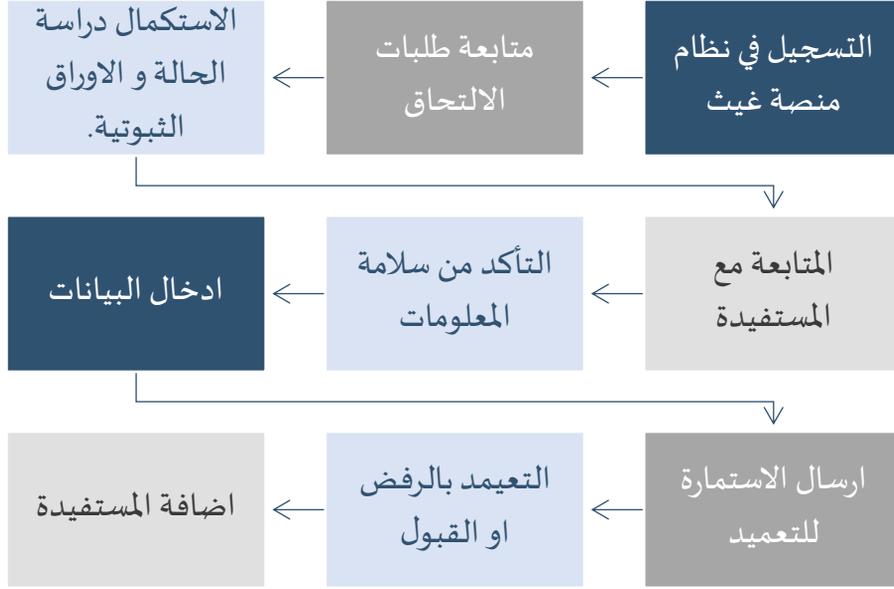
لتتعرف على طريقة التسجيل

للتواصل والاستفسار : 0506643564

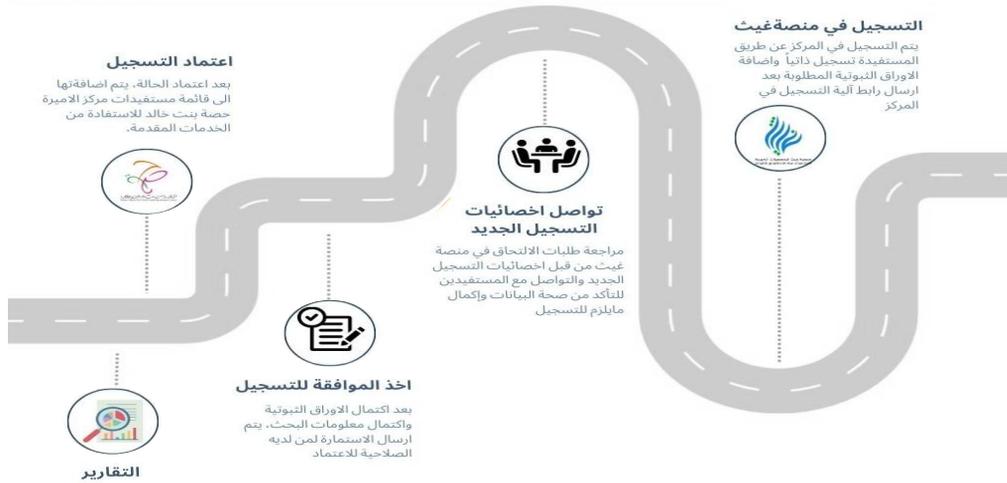
إجراءات التسجيل |

1. التسجيل في نظام منصة غيث
2. متابعة طلبات الالتحاق
3. التواصل مع المستفيدة لإستكمال دراسة الحالة و الأوراق الثبوتية و ذلك عن طريق نظام الكول سنتر أو عن طريق تسليم المستندات ورقياً بمقر الجمعية.
4. المتابعة مع المستفيدة عن طريق نظام الكول سنتر أو في حال تواجدها حضورياً
5. التأكد من معلومات السكن من خلال عقد الإيجار -صك الملكية -فاتورة الكهرباء
6. إدخال بيانات دراسة الحالة في منصة غيث
7. ارسال الاستمارة للتعميد
8. تعييد المستفيدة و إبلاغها بالرفض أو القبول
9. اضافة المستفيدة في قائمة الخدمات

سياسات وإجراءات التسجيل الجديد |



منهجية إدارة العمليات مركز الأميرة حصبة بنت خالد



سياسات وإجراءات الكفالات (اليتم- المعاق)

أولاً: كفالة اليتيم

من خلال التسجيل الجديد للسيدة الأرملة يتم إدراج أبناءها تحت الكفالات من هم في سن الولادة وحتى 14 عام.

إجراءات الكفالة

1. تجهيز استمارة تعريف باليتيم تتضمن المعلومات الخاصة لكل يتيم (العمر- المرحلة الدراسية- الحالة الصحية- الدخل).
2. إدراج الإستمارة في قائمة الإنتظار لحين الحصول على كافل.
3. تعريف الكافل بأنواع الكفالات:

نوع الكفالة	مبلغ الكفالة
كفالة شاملة	5000 ريال سنوياً
كفالة إعاشة	2400 ريال سنوياً
كفالة صحية	1200 ريال سنوياً
كفالة تعليمية	1200 ريال سنوياً

على أن يتم الدفع شهرياً أو كل ستة أشهر أو سنوياً.

- تسليم سند القبض أو سند التحويل البنكي للكافل.
- إرسال تقارير نصف سنوية للكفلاء للإطلاع على حالة اليتيم وما أستجد عليه.
- توقيع الإيتام على كشف استلام مبالغ الكفالات السنوية لتحويلها على الحساب الخاص بولي الأمر.

سياسات وإجراءات الكفالات (اليتيم- المعاق)

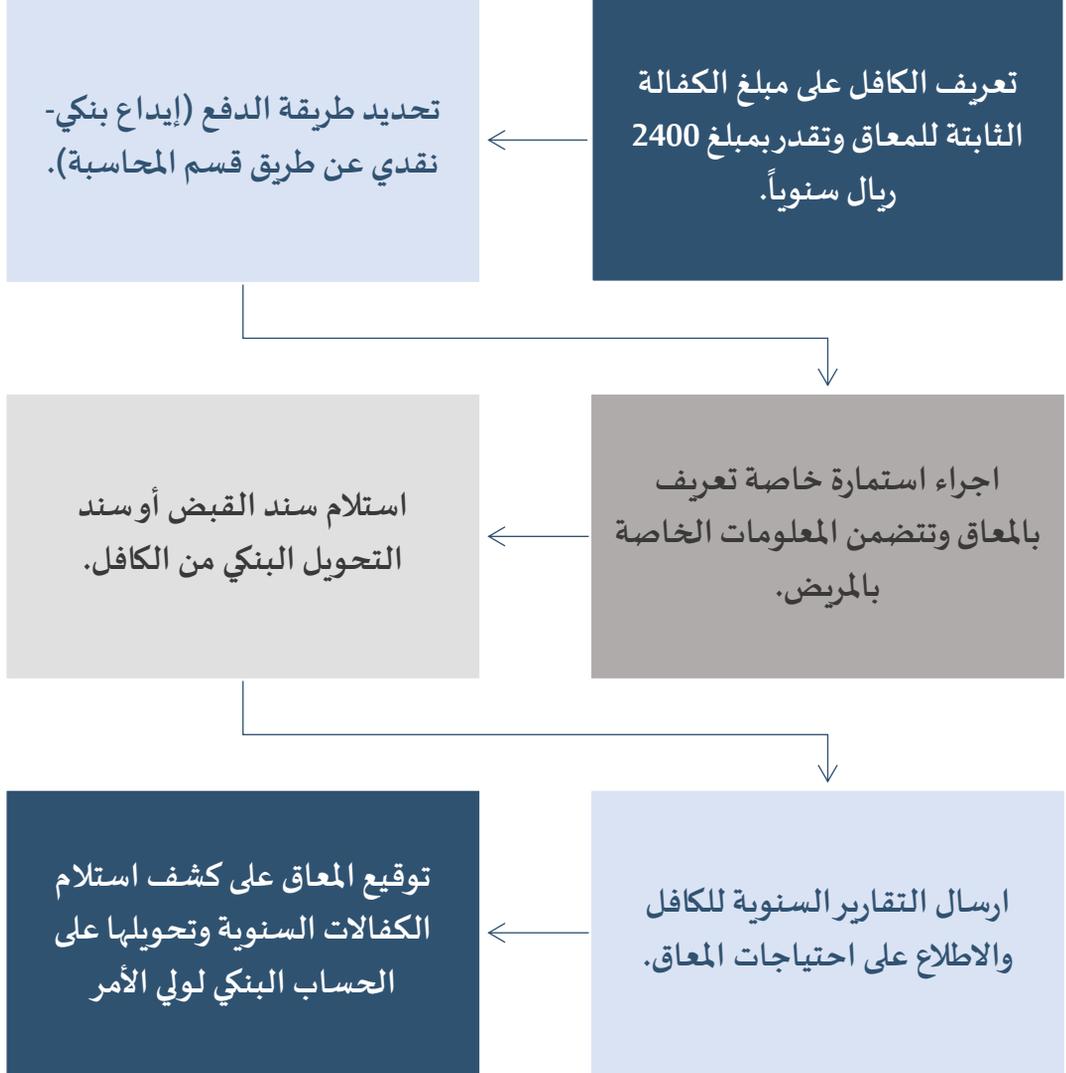
ثانياً: كفالة المعاق |

- عند التسجيل الجديد واتضح وجود معاق في المنزل دون تحديد عمر محدد للمعاق يتطلب التالي:
- الهوية الوطنية للمعاق.
 - تقرير طبي مفصل عن الحالة الصحية.
 - تحديد الاحتياجات الضرورية.

إجراءات الكفالة |

1. تعريف الكافل على مبلغ الكفالة الثابتة للمعاق وتقدر بمبلغ 2400 ريال سنوياً.
2. تحديد طريقة الدفع (إيداع بنكي- نقدي عن طريق قسم المحاسبة).
3. إجراء استمارة خاصة تعريف بالمعاق وتتضمن المعلومات الخاصة بالمريض.
4. استلام سند القبض أو سند التحويل البنكي من الكافل.
5. إرسال التقارير السنوية للكافل والإطلاع على إحتياجات المعاق.
6. توقيع المعاق على كشف استلام الكفالات السنوية وتحويلها على الحساب البنكي لولي الأمر.

سياسات وإجراءات الكفالات (اليتم- المعاق)



سياسات وإجراءات البرامج الصحية

أولاً: استقبال التبرعات من المستلزمات الصحية والأجهزة الطبية |

الشروط |

1. التأكد من سلامة الأجهزة وصلاحيته للاستعمال مرة أخرى.
2. عدم استقبال الأدوية والعلاجات وذلك لضرورة وجود وصفة طبية لاستلامها.

الإجراءات |

استلام المستلزمات الصحية والأجهزة الطبية من الأفراد والمتبرعين وذلك عن طريق التواصل مع مسؤول الخدمات الصحية.

ثانياً: آلية صرف المستلزمات الصحية والأجهزة الطبية |

1. دراسة حالة المريض وطلب المستندات الثبوتية
2. التأكد من الاحتياج من خلال التقرير الطبي.
3. تسليم الجهاز الطبي للمريض.

ثالثاً: استقبال الحالات الصحية التي تحتاج إلى شراء مستلزمات طبية أو أجهزة صحية |

الشروط |

1. أن يكون المتقدم من الجنسية السعودية.
2. إذا كان المتقدم من جنسيات أخرى يشترط أن تكون الإقامة سارية المفعول.
3. وجود تقرير طبي للحالة أو ما يثبت الاحتياج.
4. إحضار عرض سعر للجهاز أو المستلزم المطلوب شرائه.
5. أن يكون من أسر المركز أو من الأسر المحتاجة.

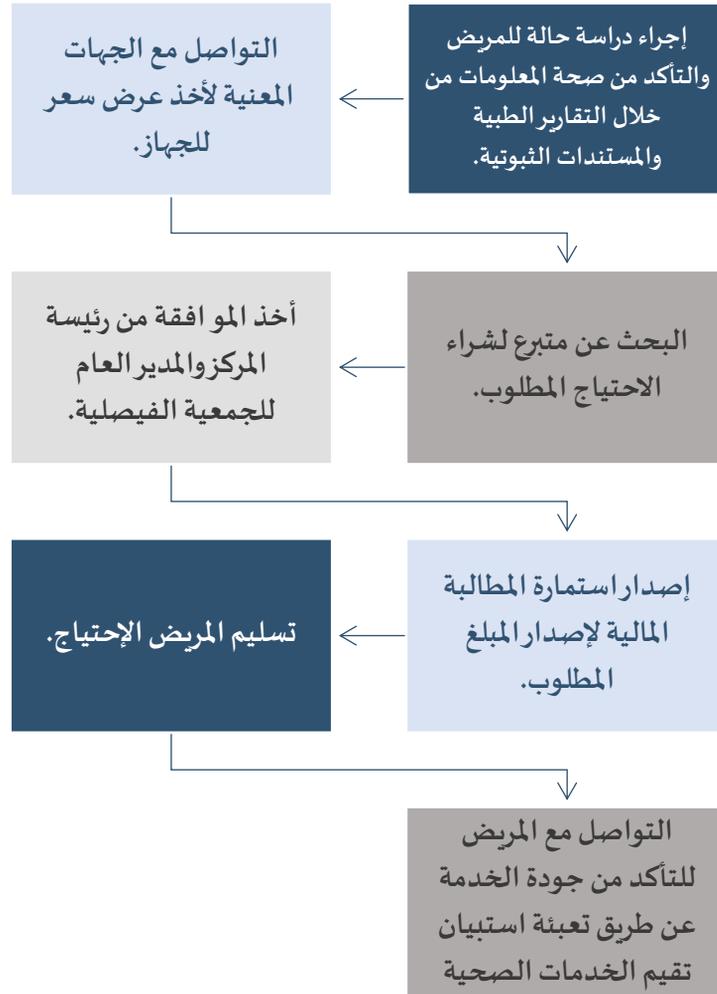
المستندات المطلوبة |

1. بطاقة الهوية الوطنية أو كرت العائلة.
2. بطاقة هوية مقيم سارية المفعول.
3. تقرير طبي جديد.
4. عقد إيجار إلكتروني إن وجد.
5. عرض سعر من مركز صحي مختوم.

سياسات وإجراءات البرامج الصحية

الإجراءات |

1. إجراء دراسة حالة للمريض والتأكد من صحة المعلومات من خلال التقارير الطبية والمستندات الثبوتية.
2. التواصل مع الجهات المعنية لأخذ عرض سعر للجهاز.
3. البحث عن متبرع لشراء الاحتياج المطلوب.
4. أخذ الموافقة من رئيسة المركز والمدير العام للجمعية الفيصلية.
5. إصدار إستمارة المطالبة المالية لإصدار المبلغ المطلوب.
6. تسليم المريض الإحتياج.
7. التواصل مع المريض للتأكد من جودة الخدمة عن طريق تعبئة استبيان تقييم الخدمات الصحية



سياسات وإجراءات البرامج الصحية

رابعاً: استقبال الحالات الصحية التي تحتاج الى علاج |

الشروط |

1. أن يكون المتقدم من الجنسية السعودية.
2. إذا كان المتقدم من جنسيات أخرى يشترط أن تكون الإقامة سارية المفعول.
3. أن يكون لدى المتقدم ما يثبت بعدم وجود العلاج في المستشفيات الحكومية.
4. أن يكون لدى المتقدم الوصفة العلاجية جديدة ومختومة من الجهة الطبية.
5. أن يكون من أسر المركز أو من الأسر المحتاجة

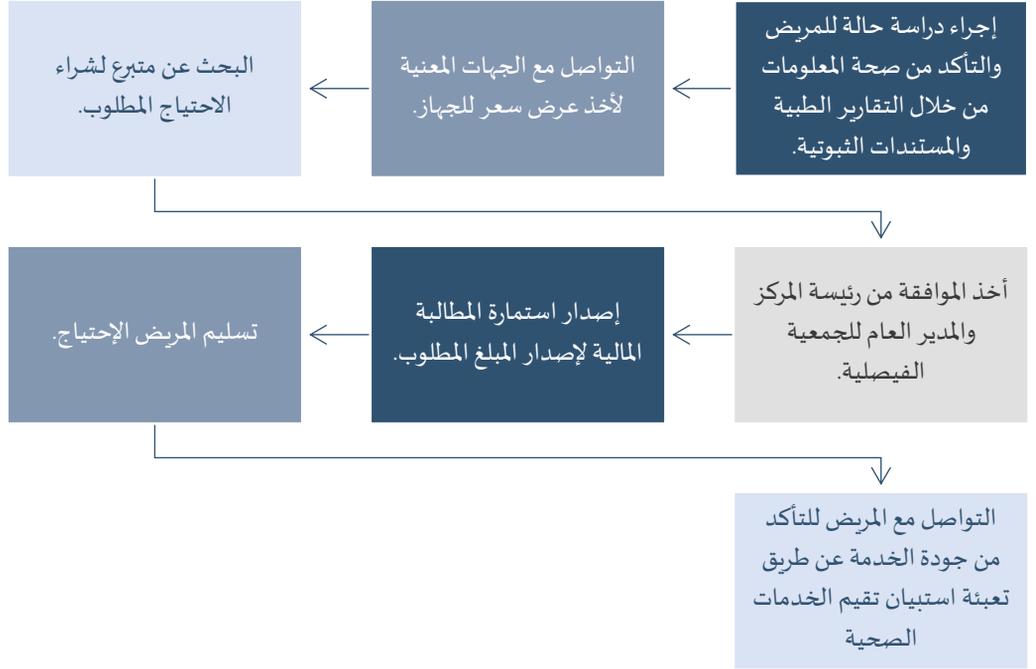
المستندات المطلوبة |

1. الهوية الوطنية أو كرت العائلة.
2. بطاقة هوية مقيم سارية المفعول.
3. التقرير الطبي.
4. الوصفة الطبية.
5. اثبات الدخل (مشهد الضمان الاجتماعي- التأمينات الاجتماعية – التقاعد – التأهيل الشامل- حساب المواطن).
6. عقد ايجار الكتروني إن وجد.

الإجراءات |

1. دراسة حالة للمريض والتأكد من صحة المعلومات من خلال الوصفة الطبية والمستندات الثبوتية.
2. أخذ الموافقة من رئيسة المركز والمدير العام للجمعية لشراء العلاج.
3. التواصل مع الصيدليات وأخذ عرض سعر مناسب.
4. البحث عن متبرع لشراء العلاج.
5. اصدار استمارة المطالبة المالية بقيمة العلاجات.
6. تسليم المريض العلاجات المطلوبة.
7. التواصل مع المريض للتأكد من جودة الخدمة عن طريق تعبئة استبانة تقييم الخدمات الصحية

سياسات وإجراءات البرامج الصحية



خامساً: استقبال الحالات الصحية التي تحتاج الى إجراء عملية جراحية |

الشروط |

1. أن يكون من الجنسية السعودية أو من جنسيات أخرى بهوية سارية المفعول.
2. ألا تكون تصنيف العملية المطلوبة من عمليات التجميل أو أسنان.
3. ألا تكون العملية المطلوبة عملية ولادة.
4. أن يكون المتقدم من أسر الجمعية أو الأسر المحتاجة (الطارئة).

المستندات |

1. الهوية الوطنية أو هوية مقيم سارية المفعول.
2. تعريف الدخل (الضمان الاجتماعي- التأمينات الاجتماعية- التقاعد- التأهيل الشامل- حساب المواطن).
3. عقد الايجار الإلكتروني إن وجد.
4. التقرير الطبي من الجهة المعنية تتضمن قيمة العملية.

سياسات وإجراءات البرامج الصحية

خامساً: استقبال الحالات الصحية التي تحتاج الى إجراء عملية جراحية |

الشروط |

1. أن يكون من الجنسية السعودية أو من جنسيات أخرى بهوية سارية المفعول.
2. ألا تكون تصنيف العملية المطلوبة من عمليات التجميل أو أسنان.
3. ألا تكون العملية المطلوبة عملية ولادة.
4. أن يكون المتقدم من أسر الجمعية أو الاسر المحتاجة (الطارئة) .

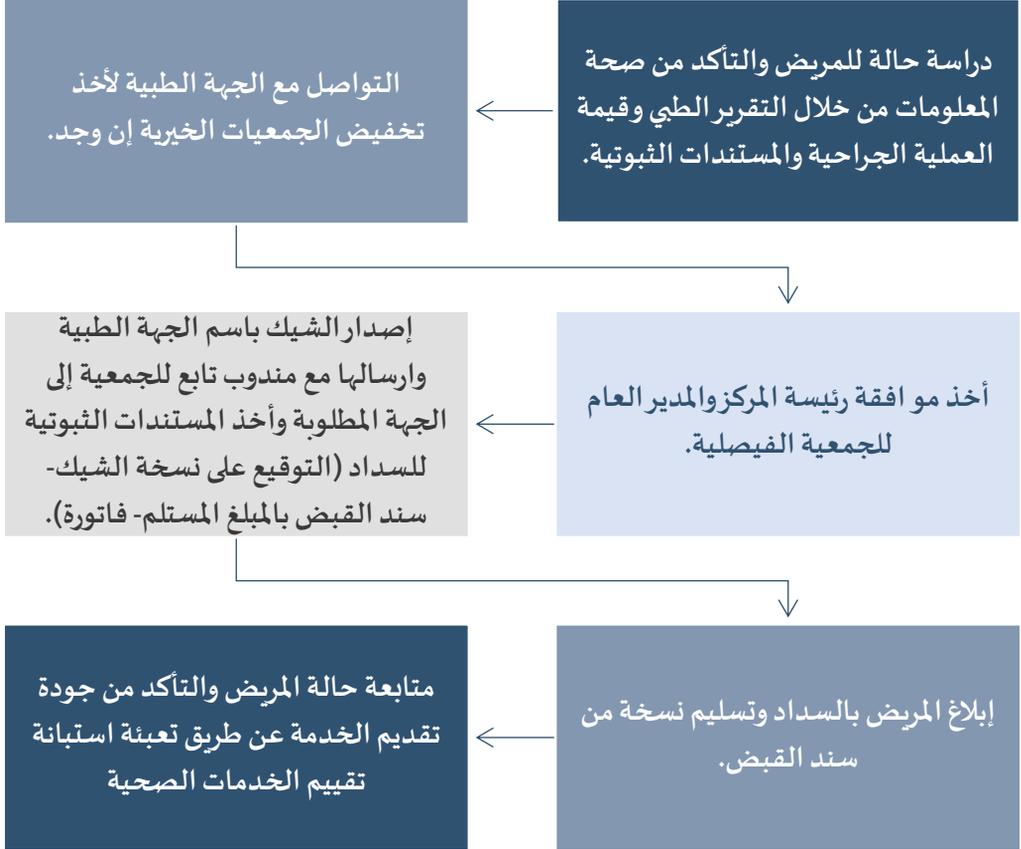
المستندات |

1. الهوية الوطنية أو هوية مقيم سارية المفعول.
2. تعريف الدخل (الضمان الاجتماعي- التأمينات الاجتماعية- التقاعد- التأهيل الشامل- حساب المواطن).
3. عقد الايجار الالكتروني إن وجد.
4. التقرير الطبي من الجهة المعنية تتضمن قيمة العملية.

الإجراءات |

1. دراسة حالة للمريض والتأكد من صحة المعلومات من خلال التقرير الطبي وقيمة العملية الجراحية والمستندات الثبوتية.
2. التواصل مع الجهة الطبية لأخذ تخفيض الجمعيات الخيرية إن وجد.
3. أخذ موافقة رئيسة المركز والمدير العام للجمعية الفيصلية.
4. اصدار الشيك باسم الجهة الطبية وارسالها مع مندوب تابع للجمعية إلى الجهة المطلوبة وأخذ المستندات الثبوتية للسداد (التوقيع على نسخة الشيك- سند القبض بالبلغ المستلم- فاتورة).
5. إبلاغ المريض بالسداد وتسليم نسخة من سند القبض.
6. متابعة حالة المريض والتأكد من جودة تقديم الخدمة عن طريق تعبئة استبانة تقييم الخدمات الصحية.

سياسات وإجراءات البرامج الصحية



سادساً: الحالات الصحية التي تحتاج إلى صرف نظارة طبية |

الشروط |

1. أن تكون من الأسر المسجلة في مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية.
2. أن يكون كشف النظر جديد.

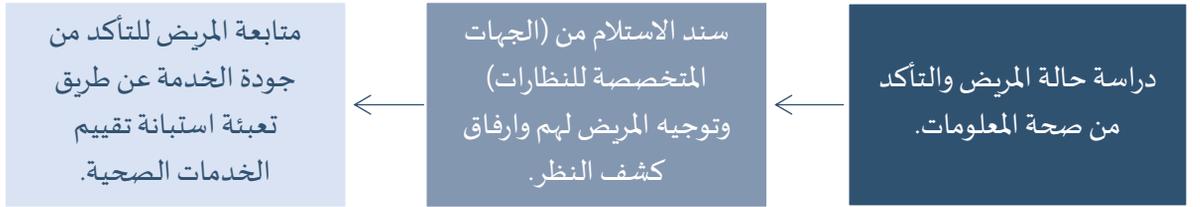
المستندات |

1. الهوية الوطنية أو هوية مقيم سارية المفعول.
2. تعريف الدخل (الضمان الاجتماعي- التأمينات الاجتماعية- التقاعد- التأهيل الشامل- حساب المواطن).
3. عقد الإيجار الإلكتروني إن وجد.
4. تقرير كشف النظر جديد.

سياسات وإجراءات البرامج الصحية

الإجراءات |

1. دراسة حالة المريض والتأكد من صحة المعلومات.
2. سند الإستلام من (الجهات المتخصصة للنظارات) وتوجيه المريض لهم وإرفاق كشف النظر.
3. متابعة المريض للتأكد من جودة الخدمة عن طريق تعبئة استبانة تقييم الخدمات الصحية.



سياسات وإجراءات البرامج الصحية

سابعاً: استقبال الحالات الصحية من مرضى الزهايمر |

الشروط |

1. أن يكون سعودي الجنسية للإستفادة من جميع الخدمات.
2. قبول الحالات غير السعودية في صرف العلاجات بعد موافقة الجمعية السعودية لمرضى الزهايمر كحالة استثنائية.
3. التسجيل في منصة الجمعية السعودية لمرضى الزهايمر.
4. أن يكون من ذوي الدخل المحدود.
5. وجود تقرير طبي يثبت مرض الزهايمر.

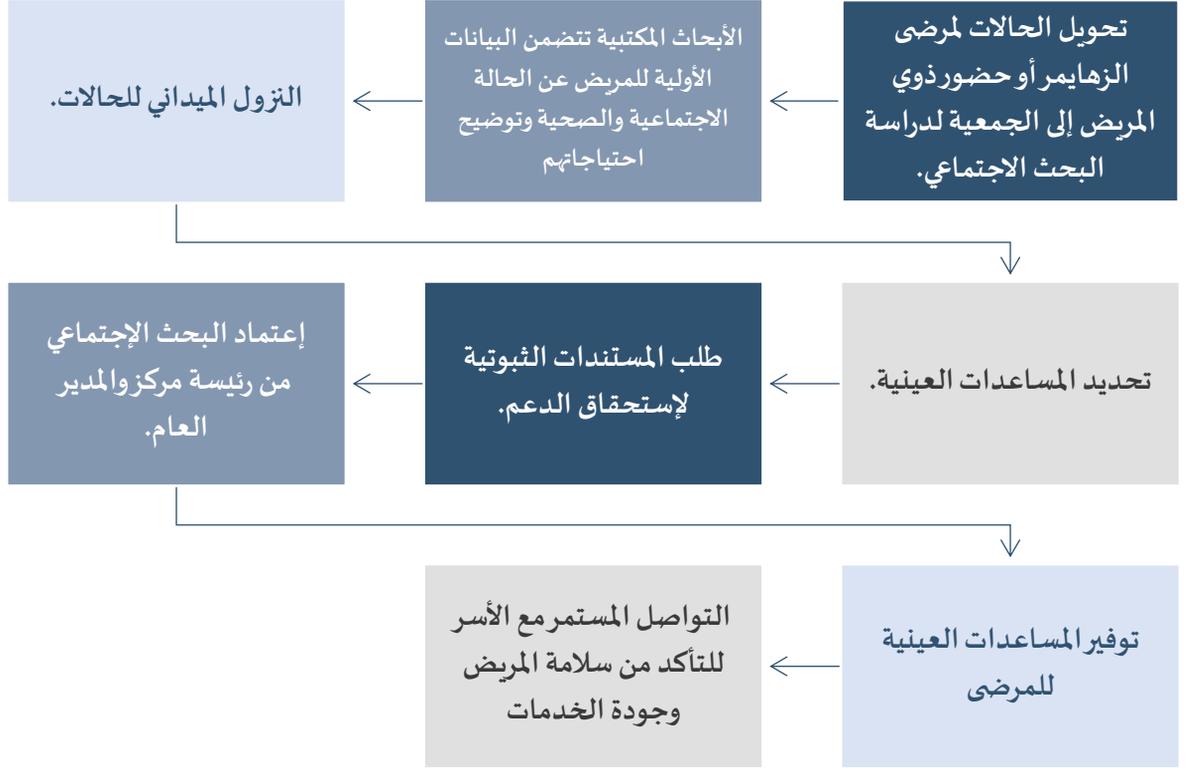
المستندات |

1. الهوية الوطنية للمريض ومقدم الرعاية.
2. هوية المقيم للمريض ومقدم الرعاية.
3. التقرير الطبي المذكور فيه الإصابة بالزهايمر.
4. الوصفة الطبية لصرف العلاج المطلوب.
5. تعريف الدخل (الضمان الاجتماعي- التأمينات الاجتماعية- التقاعد – التأهيل الشامل- حساب المواطن).
6. عقد الإيجار الإلكتروني إن وجد.

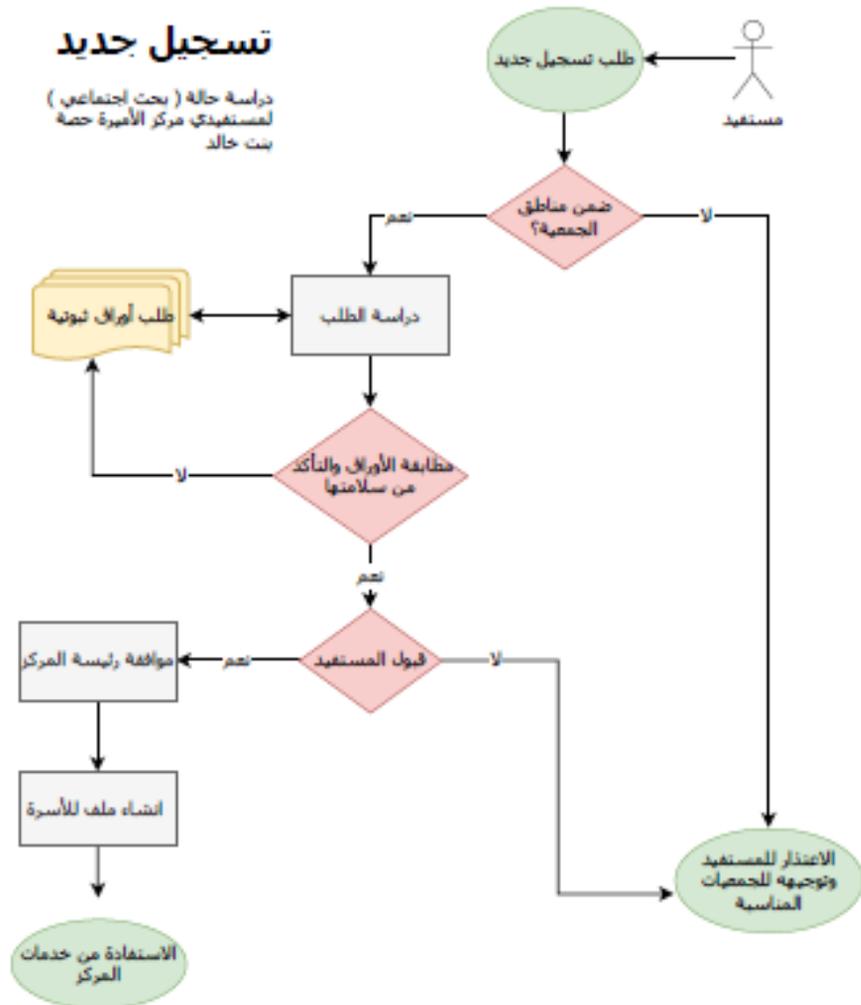
الإجراءات |

1. تحويل الحالات من ممثل الجمعية السعودية لمرضى الزهايمر أو حضور ذوي المريض إلى مقر الجمعية لعمل دراسة البحث الاجتماعي.
2. إجراء الأبحاث المكتبية مع إعداد استمارة صحية تتضمن البيانات الأولية للمريض وشرح مختصر عن الحالة الاجتماعية والصحية وتوضيح إحتياجاتهم
3. النزول الميداني للحالات.
4. تحديد المساعدات العينية.
5. طلب المستندات الثبوتية لإستحقاق الدعم.
6. اعتماد إستمارة البحث الإجتماعي من رئيسة مركز الأميرة حصّة بنت خالد والمدير العام للجمعية الفيصلية وإرسالها لممثل جمعية الزهايمر.
7. يتم توفير المساعدات العينية للمرضى عن طريق مندوب جمعية الزهايمر وتوصيلها لمنازلهم بعد موافقة إستحقاق الدعم من قبل الجمعية السعودية الخيرية لمرضى الزهايمر.
8. التواصل المستمر مع الأسر للتأكد من سلامة المريض وجودة الخدمات المقدمة

سياسات وإجراءات البرامج الصحية

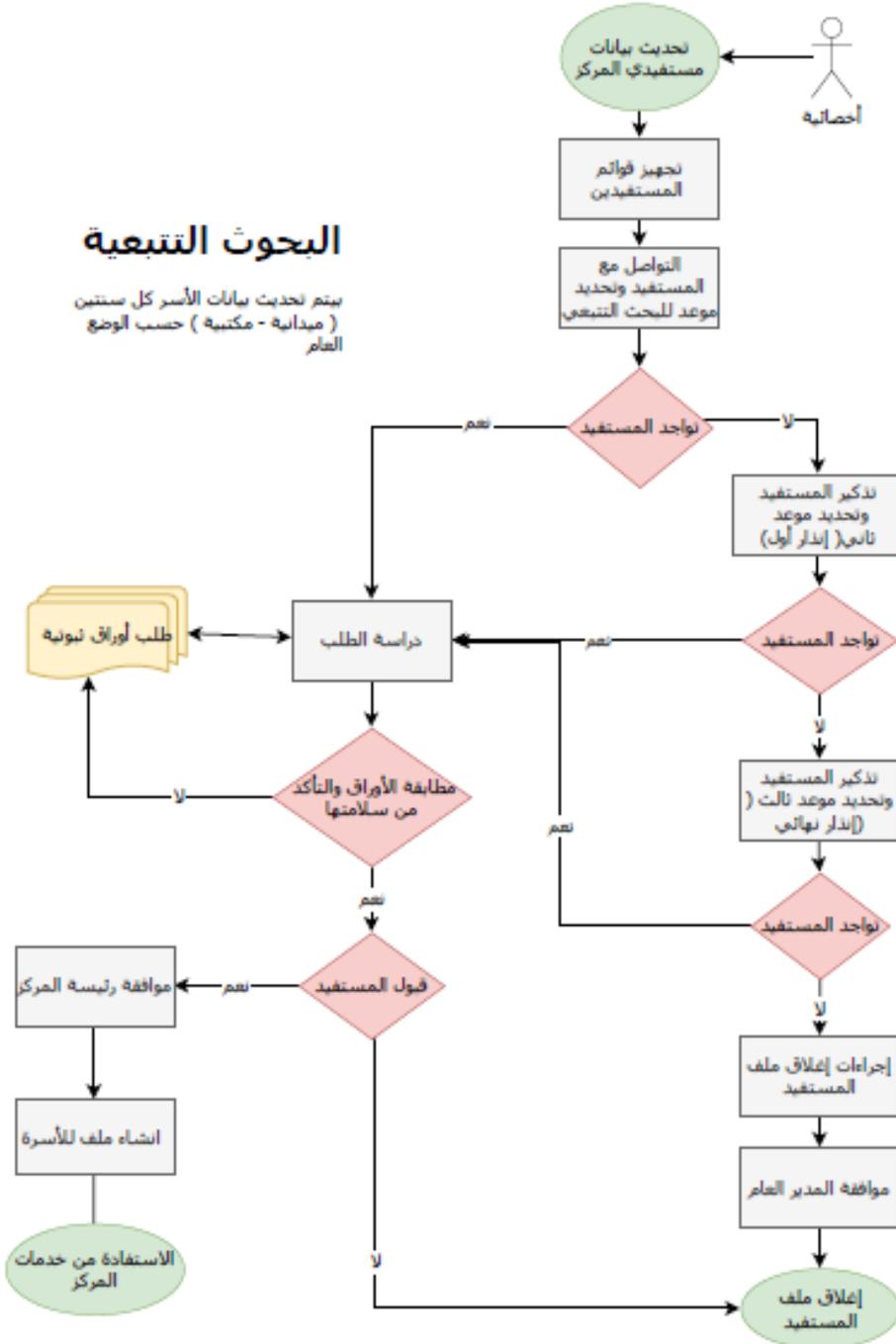


مخطط العمليات |

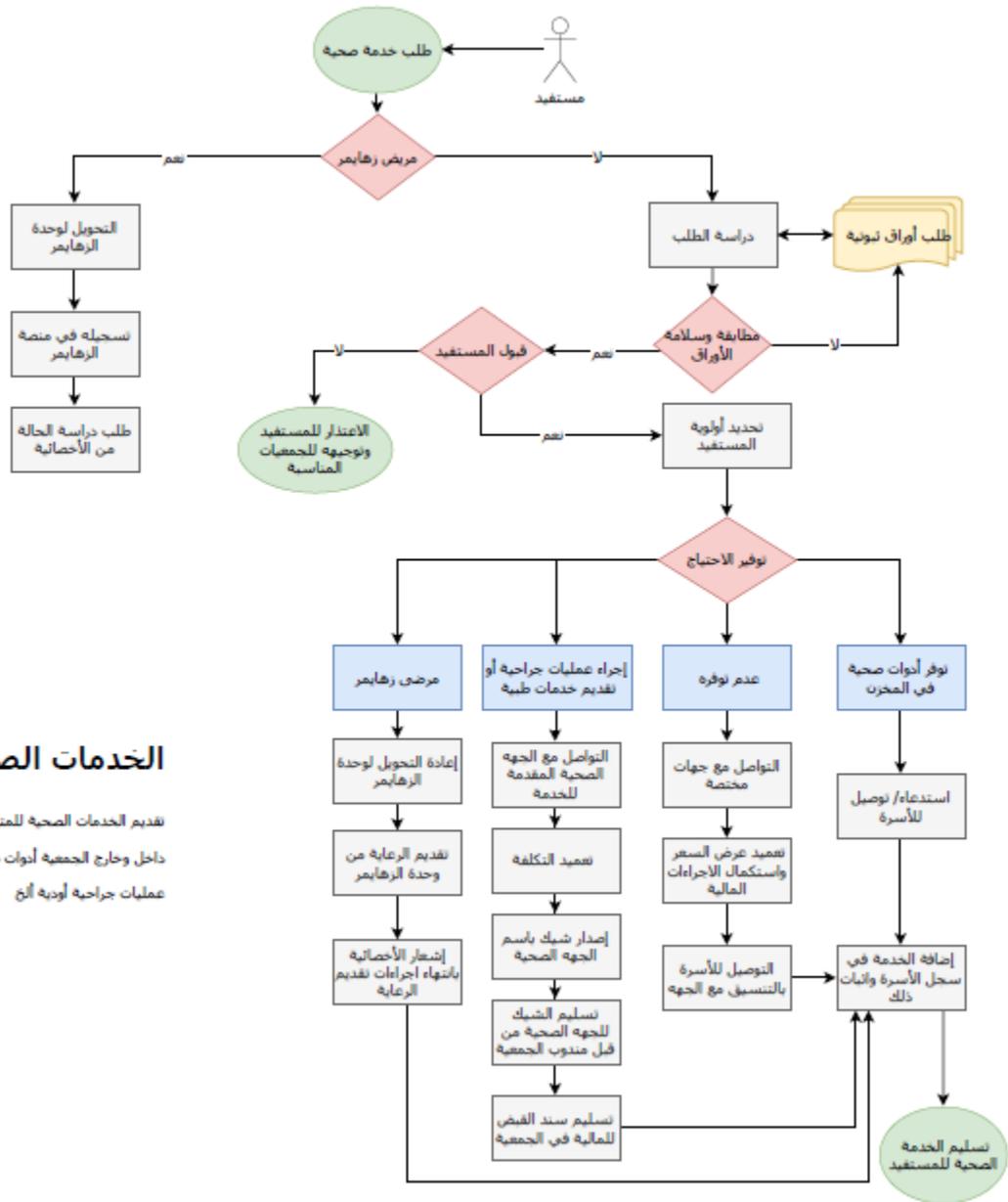


البحوث التتبعية

يتم تحديث بيانات الأسر كل سنتين
(ميدانية - مكتبية) حسب الوضع
العام



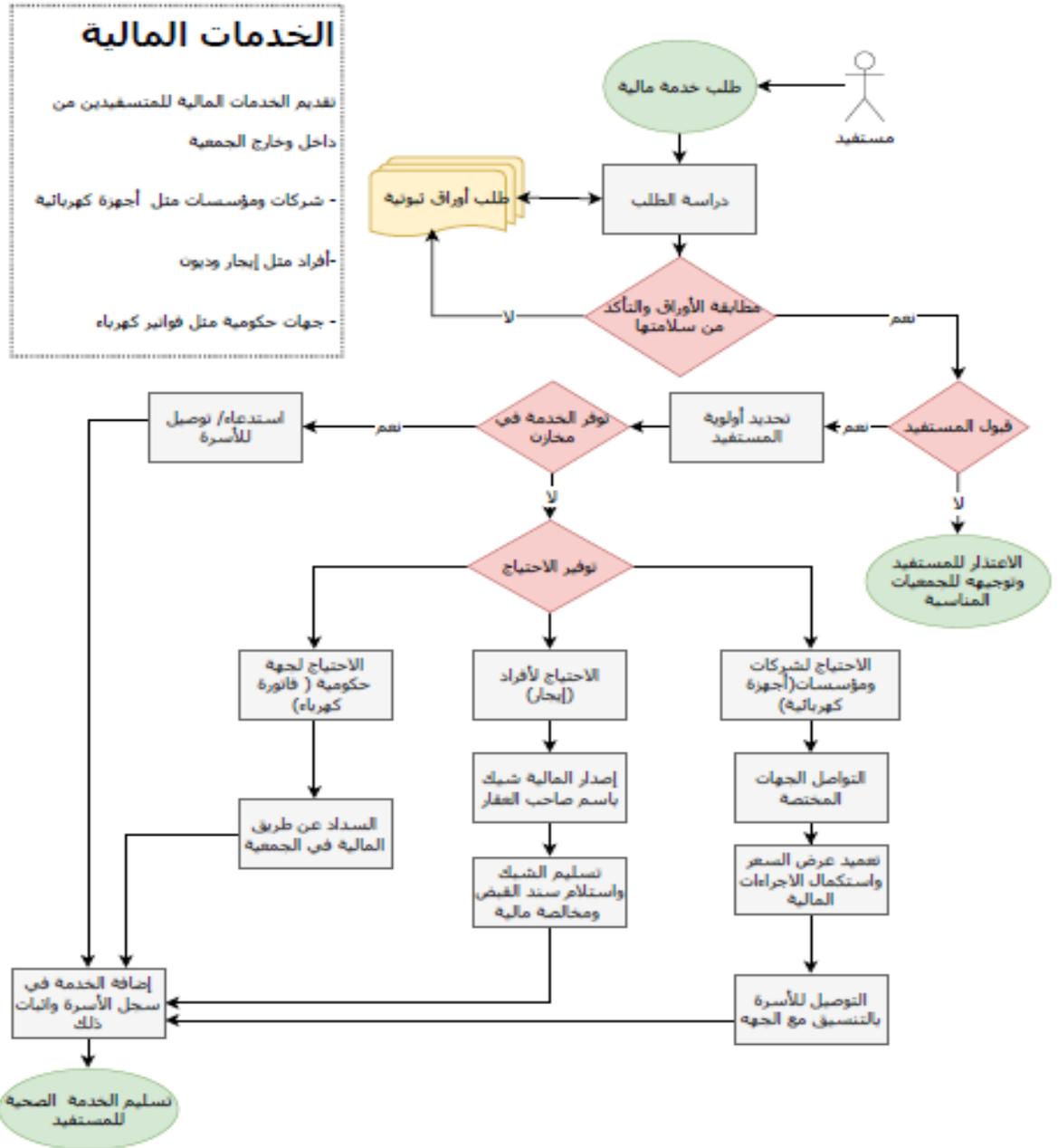
مخطط العمليات



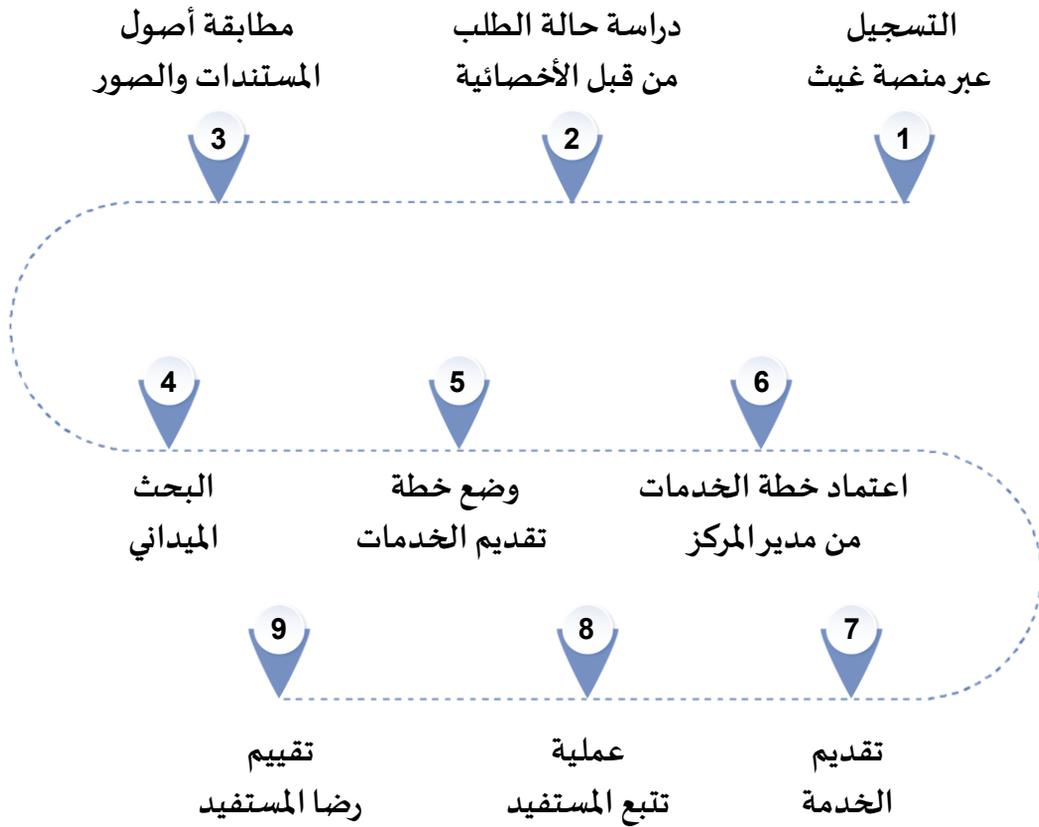
الخدمات الصحية

تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين من داخل وخارج الجمعية أدوات صحية - عمليات جراحية أودية الخ

مخطط العمليات |



رحلة المستفيد



خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |



مسارات خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |



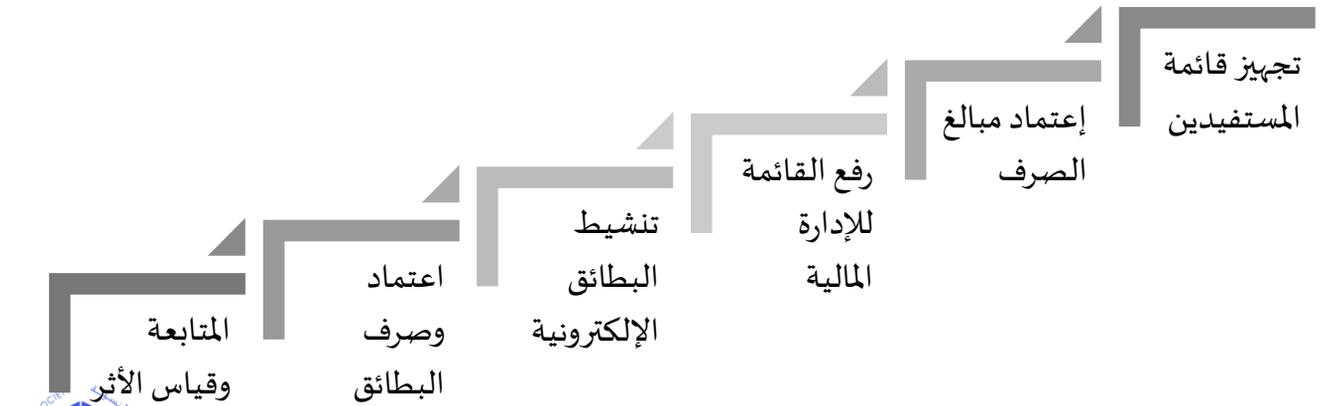
خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

أولاً: الخدمات الأساسية |

يقدم المركز المساعدات للأسر المسجلة بموجب أبحاث (مكتبية- ميدانية) تدرس حالة كل أسرة وتوزع الخدمات كالتالي:

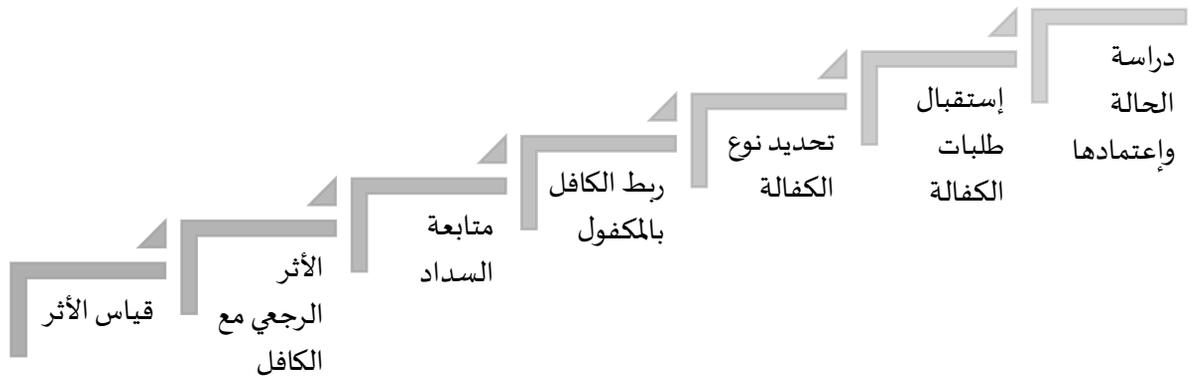
ت	نوع الخدمة	البيان
1	المساعدات المالية	<ul style="list-style-type: none"> • مبالغ مالية تودع في حساب كل مستفيدة بالمركز على حسب عدد الافراد. • مبالغ مالية تودع في حساب الأيتام والمعاقين. • مبالغ مالية تصرف للمساعدات الصحية.
2	المساعدات العينية	يستقبل مركز الأميرة حصّة المساعدات العينية وتقوم توزيعها على المستفيدين حسب الحاجة
3	مساعدات التمكين الاقتصادي الاجتماعي	عبر برنامج تقدّم
4	الدعم والمساندة ومعالجة المشاكل	الخدمات الإغاثية

الصرف العيني - نظام إدارة وصرف المساعدات العينية الإلكترونية- منصة منافذ

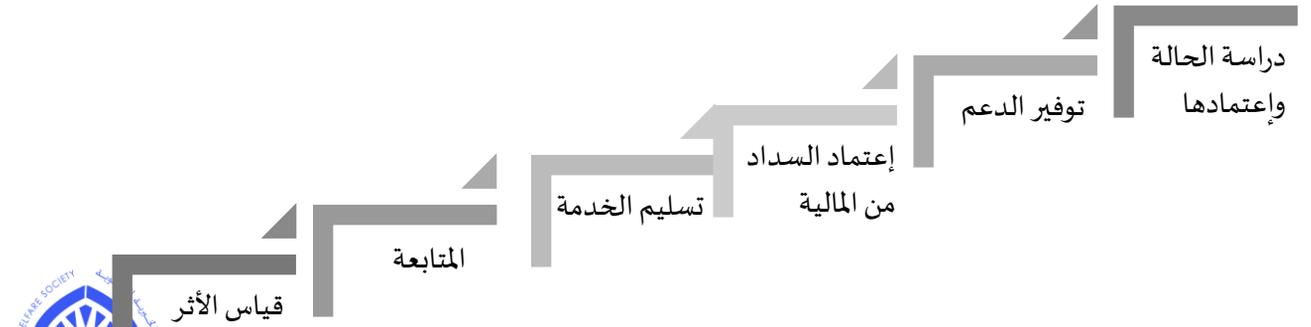


خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

التكافل الإجتماعي- نظام إدارة شؤون المستفيدين وأصحاب المصلحة – منصة غيث



الخدمات الصحية- نظام إدارة شؤون المستفيدين وأصحاب المصلحة – منصة غيث

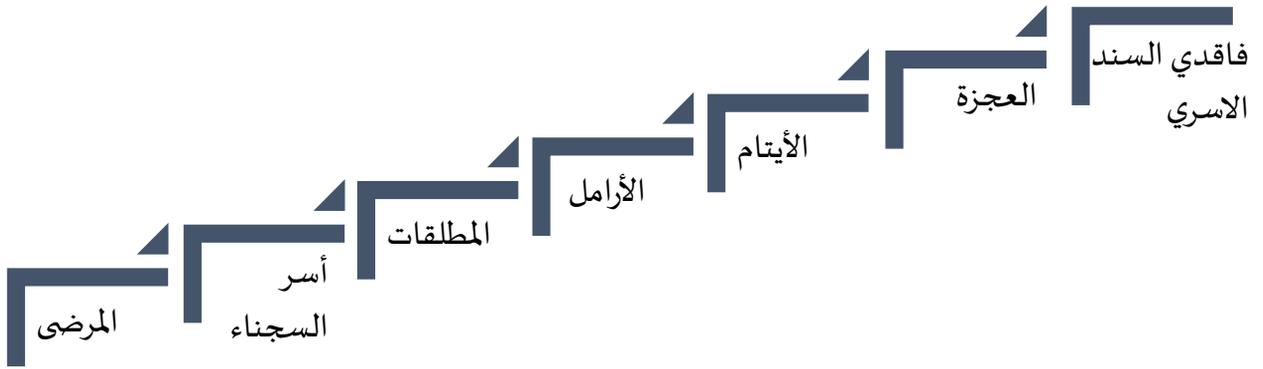


خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

شروط التسجيل |

1. تكون الأسرة سعودية الاب أو الام.
2. أن تكون الأسرة من ذوي الدخل المحدود- الأرمال- المطلقات- أسر السجناء- المرضى- المعاقين.
3. أن تكون الأسرة من منطقة مكة المكرمة- مدينة جدة.
4. أن يتم التسجيل عن طريق منصة غيث.

الفئات |



الفئات |

1. فاقد السند الأسري |

- الأسرة التي عائلها على قيد الحياة، ولكنه غير قادر على العمل (عاجز)، ويكون جميع الأبناء في مراحل تعليميه مختلفة، أو أعمارهم أقل من 20 عام ولا يوجد لديهم عمل.
- الشاب العاجز عن العمل مع إحصار ما يثبت العجز "تقرير طبي".
- الذكور من سن الولادة وحتى الثامنة عشر عام، وفي حال إنتهاء الطالب من الدراسة والتحاقه بوظيفة ويقيم في نفس المنزل ويعول أسرته بجزء بسيط من راتبه.
- الإناث من سن الولادة وحتى يتم عقد قرانها، وفي حال إنتهاء الطالبة من الدراسة والتحاقها بوظيفة وتقيم في نفس المنزل وتعول إسرتهما بجزء بسيط من راتبها.
- المطلقات والتي تقيم مع أسرتهما في نفس المنزل ولها أبناء، تسجل بملف منفصل عن والدتها.
- في حال إعالة رب الاسرة لوالدته ووالده ويقيم معه في نفس المنزل.
- في حالة وجود والدة المستفيدة أو والدها في نفس المنزل.
- الأم غير السعودية، التي لم تضاف في سجل الأسرة وليس لديها إثبات زواج ولديها أبناء أو إيتام قصر (يسجل الملف باسم الأبنة الكبرى).

2. العجزة |

فئة كبار السن من الفقراء والمساكين الذين تزيد أعمارهم فوق (65) عام، ولا يستطيعون العمل ولا يوجد من يعولهم والدخل المالي لا يفي متطلبات المعيشة.

3. الأيتام |

من توفي والده ولم يتجاوز (18) عام من ذكر أو انثى، فإذا كان الاب مسجل قبل وفاته بالجمعية، يحول الملف من أسرة فقيرة إلى أسرة أيتام، ويدخل الأبناء ضمن برنامج كفالة يتيم، بالإضافة إلى المساعدات المقدمة من المركز.

4. الأرمال |

كل امرأة توفي عنها زوجها وكانت كبيرة في السن أو صغيرة، ولم تتزوج بعد وليس لها مصدر كافي للعيش.

5. المطلقة |

هي المرأة التي تم طلاقها ومثبت ذلك بصك شرعي من قبل المحكمة وليس لها دخل ثابت يفي بإحتياجاتها. وفي حال وجود أبناء لها يشترط إحصار صك إعالة أو حضانة من المحكمة.

6. أسر السجناء |

هي أسرة كل مسجون وليس لديهم دخل ثابت وليس لها من يعولهم غير والدهم المسجون وتعامل أسرته كأسرة سجين في المركز ضمن الشروط التالية:

1. أن يكون الطلب خلال السنة الأولى من سجنه.
2. ألا يكون قد استفاد من هذه الخدمات مسبقاً.
3. أن يكون السجين سعودي الجنسية.

يشترط وجود خطاب موجه من إدارة السجن إلى المركز باسم السجين ونوع القضية

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

7. المرضى |

كل من أصيب بمرض مزمن بموجب تقارير طبية أو حالة مرضية طارئة تستوجب المساعدة ضمن الشروط التالية:

- إحضار تقرير طبي يثبت الحالة المرضية.
- في حال إحتياجه لشراء أدوية طبية، إحضار وصفة طبية من الطبيب المعالج في حال عدم توفرها في المراكز الصحية الحكومية.
- في حال إحتياج المريض لإجراء عملية جراحية وليس لديه المقدرة على دفع تكاليفها، إحضار تقرير من الطبيب بتكلفة العملية.
- يشترط أن يكون المريض سعودي الجنسية، باستثناء بعض الحالات المستعصية من الجنسيات الأخرى.

ملاحظات هامة |

- لا ينظر في مكافآت الطلبة كدخل، ويعتبر مصروفات دراسية.
- مهما تعدد الأفراد في المسكن فهم أسرة واحدة مادام مسكنهم ومأكلهم واحد.
- المستأجر يحسم إيجار مسكنه من دخله الشهري ويعامل على صافي راتبه.
- في حال وجود أقساط شهرية (بنك- سيارة)، تخصم الأقساط من الدخل ويعامل على صافي راتبه.
- إذا توفي الزوج ذو زوجتين، تفصل كل أسرة بملف خاص بمساعدة منفصلة عن الأخرى في حال كان سكنهم منفصلاً.
- تعتمد المساعدة المتقدم من خلال قرار رئيسة مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية.
- لا يقبل تقديم المساعدة إلا باسم ربة الأسرة، وفي حال وفاتها تحول المساعدة لإسم الأبنة الكبرى

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

المستندات المطلوبة للتسجيل في المركز |

- أصل الهوية الوطنية للسعوديات مع صورة حديثة للمطابقة.
- أصل سجل الاسرة للسعوديين مع صورة حديثة للمطابقة.
- أصل هوية المقيم للزوج أو الزوجة غير السعودية سارية المفعول مع صورة حديثة للمطابقة.
- خطاب تعريف حديث بدخل المستفيدة (الضمان الاجتماعي - التقاعد - التأمينات الاجتماعية - كشف حساب للبنك - اخرى عند الحاجة تحدث).
- تعريف الأقساط والقروض حديثة.
- تعريف المدارس للأبناء حديثة.
- تقرير طبي لجميع افراد الاسرة إن وجد.
- صك ملكية المنزل أو عقد ايجار إلكتروني ساري المفعول (الأصل مع الصورة للمطابقة) صادر من مكتب عقاري معتمد.
- تعبئة النماذج المطلوبة وتوقيع المستفيدة عليها (وفق النماذج المعدة من الجمعية).
- الحساب البنكي للمستفيدة مختوم ومعتمد من البنك.

تصنيف فئات الاسر المستفيدة من خدمات المركز |

الفئات	عدد الافراد	مبلغ المساعدة
س1	1-3 أفراد	400 ريال
س2	4-6 أفراد	600 ريال
س3	7-10 أفراد	800 ريال
س4	11 وما فوق	1000 ريال

خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

حساب الوزن النسبي |

ملاحظة (2)	ملاحظات (1)	مبلغ الكفاف	حالة الاسرة المستفيدة
في حال كان المنزل ملك يحسب للفرد الواحد ألف ريال فقط	بعد خصم المصروفات إذا كان السكن ايجار	ألف وخمسمائة ريال للفرد الواحد 50 ريال × 30 يوم = 1500 ريال	في حالة وجود أطفال دون سن الدراسة في حال وجود أبناء في مراحل دراسية في حال وجود ابن / زوج / زوجة مرضى
	بعد خصم المصروفات إذا كان السكن ايجار	ألف ريال للفرد الواحد 33.3 ريال × 30 يوم = 1000 ريال	في حال عدم وجود أبناء يدرسون

واجبات المستفيد |

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات
3. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الاخصائي الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه وتعريفه بخدمات الجمعية.
4. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما من الحضور.
5. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير
6. الالتزام بتحديث بيانات الاسرة سنويا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

واجبات المستفيد |

7. الإلتزام بالزي المحترم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
 8. الإحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً.
 9. عدم الإنقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
 10. في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليها الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم إتخاذ الأزم بشأنها.
 11. يمكنه الإستفسار بسؤال مقدمي الخدمة (الإخصائي الاجتماعي) بالجمعية في حالة عدم فهمه آلي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه
 12. عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة عبر المواقع الإلكترونية أو لدى الدوائر الحكومية أو المحافل الاجتماعية.
- سياسة الايقاف والاستبعاد من الخدمات |

يحق للجمعية أن توقف خدمات المستفيد من شهر إلى ستة أشهر دون أن يعوض عن هذه الفترة بقرار من مجلس الإدارة أو صاحب الصلاحية المفوض في الحالات التالية:

1. ثبوت الإساءة بالقول لأحدي منسوبات الجمعية كالسب والشتم والقذف في نزاهة وأمانة العاملين.
2. إثارة الشغب أو البلبلة عند توزيع المساعدة.
3. التحايل والإدعاء الكاذب للحصول على منافع اضافية أو أكثر مما خصص له.
4. في حالة تأخير المستفيدة عن تجديد الأوراق المطلوبة لأكثر من شهر منذ طلبت منها.
5. في حالة وصول معلومة تفيد بعدم إنطباق الشروط على المستفيدة حتى يتم التأكد في مدة إقصاها شهر.

خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

يحق للجمعية أن تستبعد المستفيدة من الجمعية في الحالات التالية |

1. إنتقال المستفيدة إلى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
2. في حالة تجاوز دخل المستفيدة الحد الذي تضمنه الوزن النسبي.
3. ثبوت إعطاء معلومات غير صحيحة أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
4. إذا تثب وفاة المستفيدة

ملاحظة |

- تنطبق لائحة المركز لمدة عام ميلادي من تاريخ إعتمادها من مجلس إدارة الجمعية وبعاد تقييمها في حال وجود مستجدات تطراً على الجمعية وإذا لم يكن هناك ملاحظات يصب في مصلحة الجمعية يستمر العمل بها.
- إذا توفي رب الأسرة ولديه أكثر من زوجة تعامل كل زوجة مع أبنائها كأسرة مستقلة لوحدها مع تطبيق شروط الوزن النسبي عليها.

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

ثانياً: خدمات التسكين |

تعد وحدة الإسكان من الوحدات الحديثة في الجمعية الفيصلية والتي أسست بناء على إجتماع اللجنة التنفيذية بالإجتماع رقم (12) المنعقدة بتاريخ 27/12/2020م وبموافقة مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (5) المنعقد بتاريخ 31 ديسمبر 2020م ، وذلك بناءً على الإتفاقية التي تمت مع شركة ركين للإستشارات وبناء القدرات المؤسسية لجمعيات الإسكان التنموي بتاريخ: 23 أبريل 2020م و بدعم من وزارة الإسكان.. بالشركة مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بتقديم الخدمات الإسكانية والتنمية للأسر الأشد حاجة لتحقيق التمكين الاجتماعي والاقتصادي المستدام

خدمات وحدة الإسكان التنموي |

1. تقديم الخدمات الإسكانية للأسر الأشد حاجة وذلك بالشراكة مع وزارة الشؤون البلدية و القروية .
2. العمل على تمليك الوحدات السكنية للمستفيدين بتحويل المسار من عقد إنتفاع إلى التملك الميسر لتحقيق التمكين الاجتماعي والاقتصادي المستدام .
3. تفعيل البرامج و المبادرات التنموية لمستفيدي الإسكان التنموي و مد يد العون لهم و تلبية إحتياجاتهم.
4. تقديم المساعدات العينية و المادية لمستفيدي الإسكان التنموي بدعم مع مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية أحد مشاريع الجمعية الكبرى

شروط التسجيل في الجمعية |

1. إستحقاق الدعم السكني من خلال التسجيل في بوابة سكني: <https://sakani.housing.sa>
2. أن تكون الأسرة مسجلة في الضمان الاجتماعي.
3. قبول شروط وكالة الإسكان التنموي والاستقطاع من راتب الضمان الاجتماعي (200ريال شهرياً).
4. أن يكون الضمان الإجتماعي هو الدخل الوحيد للأسرة.
5. تقدم الجمعية خدمة الإسكان داخل مدينة جدة وضواحيها فقط.
6. أن يكون رب الأسرة مسجون بقضية لأكثر من (12 شهراً).
7. أن يكون عدد أفراد الأسرة اثنان فأكثر لا تقبل الجمعية الحالات الفردية.
8. لا تقبل الجمعية تسجيل الأعراب، السكن للعائلات فقط.
9. التعهد بدفع مبلغ المساهمة في الخدمات المشتركة للعقار شهرياً مع باقي المستفيدين.
10. لا نخدم المتقاعدين غير مسجلين في الضمان الاجتماعي.
11. أن الأسرة مستعدة للتفاعل والمشاركة في البرامج التنموية.
12. نعتذر عن إستقبال أو تسجيل فئة (الأرامل والايتام والمطلقات) لوجود جمعيات متخصصة لخدمتهم، بإستثناء المستفيدين المسجلين ب مركز الأميرة حصّة بنت خالد.

خدمات مركز الأميرة حصبة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

آلية استلام ملف طلب تسجيل المستفيدين |

1. يتم التسجيل من خلال موقع الجمعية الرسمي فقط ولا يقبل التسجيل من خلال تسليم الأوراق في مقر الجمعية (www.alfaisalya.org).
2. يتم ربط المستفيد المسجل حديثاً وإضافتهم في منصة وكالة الإسكان التنموي.

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية وحدة الإسكان التنموي

الإسكان التنموي
Developmental Housing



المتطلبات والمستندات المطلوبة للتقديم

العنوان الوطني
أو موقع المنزل



سكني
الاستحقاق من سكني



الهوية الوطنية
للمتقدم



نظام نور
طباعة تعريف الأبناء



مشهد
من الضمان الاجتماعي



هوية الزوجة



تقارير طبية
إذا كان الشخص يعاني من أمراض



عقد الإيجار الإلكتروني
(ساري المفعول)



كرت العائلة



[f](https://www.facebook.com/alfaisalya) [i](https://www.instagram.com/alfaisalyaorg) [in](https://www.linkedin.com/company/alfaisalya) [yt](https://www.youtube.com/channel/UC...) [g+](https://www.gplus.com/alfaisalya) [t](https://www.twitter.com/alfaisalya) @alfaisalya @alfaisalyaorg

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

ثالثاً: الخدمات المساندة الموسمية |

أولاً: الخدمات المساندة |

هي الخدمات التي يسعى مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية لتقديمها للمستفيدين من خلال خدماتها وفق أنظمة ولوائح المركز وبناء على ما يتوفر لديها من موارد مالية لهذه المساعدات.

1. مساعدات تعثر في سداد الإيجار |

شروط الاستحقاق |

- أن تكون الأسرة من إحدى فئات الاستحقاق.
- أن يكون المسكن مؤجر خاصاً بأسرة أو بالأرملة وأبناءها المستفيدين بالمركز.
- أن يكون عقد الإيجار الكتروني ساري المفعول.
- أن يكون لدى الأسرة أمر قضائي أو مطالبة مالية بالمبلغ.
- تقديم المساعدة للأسرة المحتاجة للإيجار وفقاً لوضع الأسرة واستحقاقها.
- تقديم الخدمة يكون وفقاً لنظام المركز وهو إصدار شيك باسم صاحب الملكية أو من ينوب عنه وفقاً لصك الوكالة والتوكيل.

اجراء تقديم الخدمة |

- القيام بدراسة حالة مفصلة من قبل الإحصائية الاجتماعية.
- توقيع على نموذج تعهد والتزام المستأجر بتزويد المركز بسند قبض من موقع إيجار أو مكتب عقاري مختوم.
- إحضار صورة طبق الأصل من عقد الإيجار الإلكتروني واضحة وحديثة.
- آخر سند قبض تم دفعه الأسرة للإيجار لفترة الماضية.
- إصدار الشيك من قبل قسم المحاسبة المالية للمالك مباشرةً.

2. سداد متأخرات فاتورة الكهرباء |

شروط الاستحقاق |

- أن تكون الأسرة من ضمن فئات الاستحقاق.
- احضار اخر فاتورة كهرباء واضحة.
- أن تكون فاتورة الكهرباء باسم أحد افراد الاسرة (المستفيدة- الزوج -الابن).

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

ثالثاً: الخدمات المساندة الموسمية |

أولاً: الخدمات المساندة |

المستندات المطلوبة |

- دراسة الحالة مفصلة عن الأسرة من قبل الإخصائية.
- فاتورة الكهرباء (حديثة).
- موافقة رئيسة المركز على تسديد الفاتورة.
- دفع المبلغ عن طريق تسديد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق الجمعية (قسم المحاسبة).

3. توفير الأجهزة الكهربائية |

شروط الاستحقاق |

- أن تكون الاسرة من الفئات المسجلة بالمركز.
- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق المركز خلال خمس سنوات الماضية، وتستثنى حالات الحريق مع إحضار ما يثبت ذلك.
- الأجهزة الكهربائية التي يقدمها المركز (ثلاجة- غسالة- فرن أو غاز- مكيف شباك- مكيف سبليت) حسب عدد افراد الاسرة.

المستندات المطلوبة |

- دراسة حالة (مكتبي- ميداني) مفصلة عن الاسرة من قبل الاخصائية.
- موافقة رئيسة المركز على صرف الأجهزة بما يوافق اللائحة.
- توقيع المستفيدة على استلام الجهاز.

4. إعانات طارئة (تفريغ كربة) |

شروط الاستحقاق |

- أن يكون من الأسر المستفيدة من المركز.
- أن يكون الطلب خلال الحدث الطارئ.
- أن يكون متعثر عن السداد
- أن يكون لديه إيقاف للخدمات.

خدمات مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية |

ثالثاً: الخدمات المساندة الموسمية |

أولاً: الخدمات المساندة |

المستندات المطلوبة |

- دراسة حالة اجتماعية مفصلة من قبل الاخصائية الاجتماعية.
- احضار صورة من الهوية الوطنية / كرت العائلة.
- احضار اثبات إيقاف الخدمات/ الحكم القضائي/ المطالبة.
- رفع الطلب الى رئيسة المركز لدراسته والموافقة عليه.
- في حال الموافقة يتم اصدار شيك من قبل المحاسبة.

5. مساعدات وسائل النقل للذهاب الى (مستشفيات- مراكز غسيل كلى) |

شروط الاستحقاق |

- أن تكون الأسرة ضمن الفئات المسجلة بالمركز.
- بُعد الموقع عن المنزل والحاجة إلى المواصلات.
- عدم وجود سيارة خاصة من الممكن الإستفادة منها.

المستندات المطلوبة |

- دراسة حالة إجتماعية مفصلة من قبل الإخصائية موضح به حاجة الأسرة.
- خطاب تعريف أو مشهد من المستشفى موضح عدم توفر وسيلة نقل لدى المرافق.
- إرفاق بطاقة مواعيد المستشفيات واثبات حضور الموعد.
- يتم صرف المبلغ عن طريق قسم المحاسبة بشيك باسم الأسرة بعد موافقة رئيسة المركز.

ثانياً: الخدمات المساندة الموسمية |

هي الخدمات التي يقدمها المركز في مواسم معينة بناءً على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة، وبالتالي فإن المركز قد لا يتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حالة عدم توفر الدعم اللازم.

الحج والعمرة إذا توفر متبرع أو أكثر لتحمل نفقات ذلك:

1. فرحة العيد من توزيع (هدايا- كسوة- ألعاب)، ويتم تقديم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمركز وبالتالي قد لا يشمل جميع الاسر المستفيدة بالمركز.
2. الحقبة المدرسية ويتم تقديمها لجميع طلاب وطالبات الاسرة المستفيدة من خدمات المركز.

مركز الأميرة حصّة بنت خالد والخطة إستراتيجية لعام 2021-2024 |

البعد الإستراتيجي | محور المستفيدين

الهدف الإستراتيجي | تحقيق التمكين الإقتصادي الإجتماعي

المبادرات |

بركة الدار

مبادرة لكبار السن من المستفيدين بمركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الإجتماعية من خلال تقديم برامج ورحلات ترفيهية، وتقديم الهدايا والاحتياجات الصحية بما يتناسب مع احتياجاتهم. وتقدم محاضرات توعوية لحقوقهم وواجباتهم

مبادرة واعي

مبادرة تهدف إلى تقديم توعية صحية لمستفيدي مركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الإجتماعية ومستفيدي وحدة الأسكان التنموي من خلال تقديم ورش عمل ومحاضرات توعوية بالشراكة مع خبراء مختصين في عدة مجالات وتزامناً مع أيام الصحة العالمية، وتقديم الاحتياجات الصحية للمستفيدين وذلك لتحسين مستواهم المعيشي والتوعوي

مؤشرات قياس الأداء |

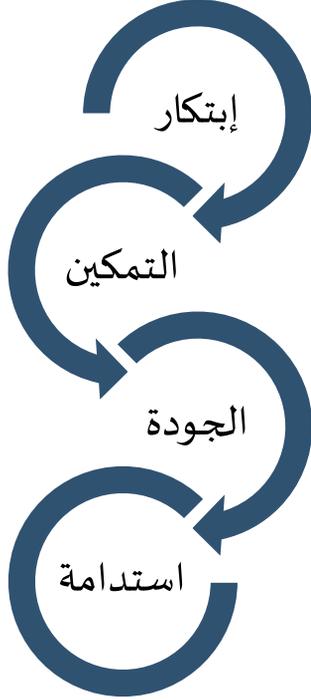
- معدل تحسن المستوى المعيشي إلى إجمالي المستفيدين
- عدد المبادرات التي تم تنفيذها في مجال التمكين الإقتصادي الإجتماعي.
- عدد المستفيدين الذين تحقق لديهم الإكتفاء الذاتي
- عدد المستفيدين من البرامج التمكين الإقتصادي الإجتماعي
- عدد المستفيدين من الخدمات المقدمة

مركز الأميرة حصبة بنت خالد والخطة الاستراتيجية لعام 2021-2024 |

مؤشرات قياس رضا المستفيدين |

- نماذج إستطلاع رضا المستفيدين وإحتياجاتهم.
- قياس مستوى خدمة العملاء (كول سنتر - نظام المحادثات).
- مقابلات شخصية.
- نسبة تحسن الوضع المعيشي للمستفيدين (زيادة الدخل- ايجار فرص عمل- خدمات إجتماعية واقتصادية وصحية)
- نسبة المستفيدين الذين نجحوا في التحول من الرعاية إلى الإكتفاء الذاتي وتحسن مستواهم الإجتماعي والإقتصادي.

التقويم وفرص التحسين |



طبقت الجمعية الفيصلية بالتكامل مع إدارة التقنية وتكنولوجيا المعلومات وفق إمكانيات الثورة الصناعية الرابعة التقنيات الحديثة لتطوير وتحسين البنية التحتية ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وأصحاب المصلحة بهدف سرعة اتخاذ القرار، وتقليل الجهد، وتوفير الوقت، وتسهيل العمليات بالإضافة إلى الحفاظ على البيانات وابتكار الحلول المستدامة لتسريع نمو الأعمال بدقة وجودة عالية عن طريق توفير بيئة عمل محفزة وذات إنتاجية حيث يضع المركز سنوياً خطة عمل للتقويم والتحسين المستمر خاصة بعد تأسيس وحدة المتابعة والتقييم والمسائلة والتعلم لمواجهة خطر الفشل والاستمرار في تقديم الخدمات

والذي انعكس أثره خلال جائحة كوفيد-19، حيث تم الإنتقال مباشرة للعمل عن بعد دون انقطاع للتمكن من خدمة المستفيدين والمساعدة في الحملات الإغاثية. ويعكس ذلك توجه المركز في الحرص على تقديم الخدمات وتطويرها وتحقيق "رضاء المستفيدين" بشكل دوري ومستمر من أجل الأرتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة بهدف تحقيق ميزة "تنافسية" اعتباراً بأن رضا المستفيد هو بمثابة جواز سفر للمرور تجاه النمو المستقبلي للمؤسسات والمنظمات في

بيئة الأعمال

التقويم وفرص التحسين |

1. توفير أنظمة مرنة للمتابعة وإدارة العمليات الداخلية

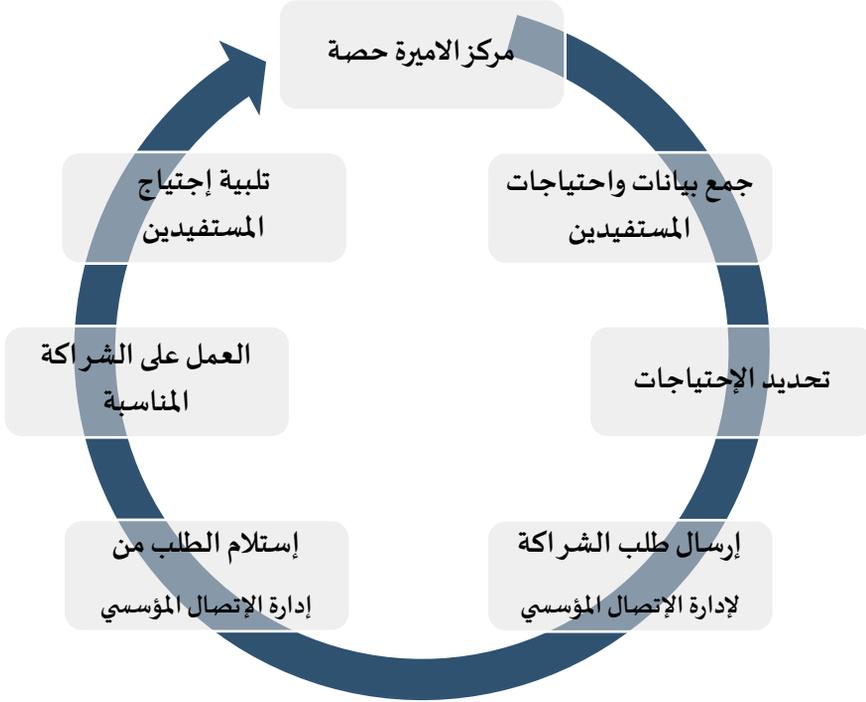
- نظام إدارة شؤون المستفيدين وأصحاب المصلحة هو أحد أنواع أنظمة البرامج الخاصة التي تساعد على أتمتة عمليات الأعمال الأساسية وإدارتها لتحقيق الأداء الأمثل. حيث ينسق تدفق البيانات بين العمليات مما يوفر مصدرًا واحدًا للمعلومات
- نظام خدمة العملاء السحابي نظام يقدم حلول سحابية وخدمات عالية الجودة متكاملة لمراكز الاتصال الحديثة:
 - نظام الكول سنتر السحابي (كلاود كول سنتر بيفاتيل)
 - نظام المحادثات السحابي (سوشيال بيفاتيل) ربط منصات التواصل الاجتماعي والواتساب بيزنس API
 - أبرز المميزات:
 - الرد الآلي لتحويل المستفيد حسب الإحتياج لدى الأخصائي المختص.
 - خاصية تسجيل المكالمات لحفظ حق المستفيد ومقدم الخدمة.
 - حصر القوائم والبيانات بعدد المستفيدين التي تم تقديم الخدمة لهم.
 - توحيد آلية الاتصال بمركز الأميرة حصّة بنت خالد للتنمية الإجتماعية
 - تقييم الخدمات المقدمة بشكل تلقائي.
 - نظام إدارة وصرف المساعدات العينية
- نظام سحابي يدير تسليم المساعدات العينية للمستفيدين من الجمعيات الخيرية بكافة أنواعها و أصنافها عبر آلية موحدة و نظام واحد ، عن طريق صرف بطائق إلكترونية يتم شحنها برصيد يتناسب مع إحتياجات المستفيد لبند (غذاء - كساء - دواء)
- office 365 التطبيقات الإنتاجية المصممة للمساعدة على تحقيق الأهداف وإدارة العمل

2. إبتكار المبادرات النوعية المتوافقة مع إحتياجات المستفيدين

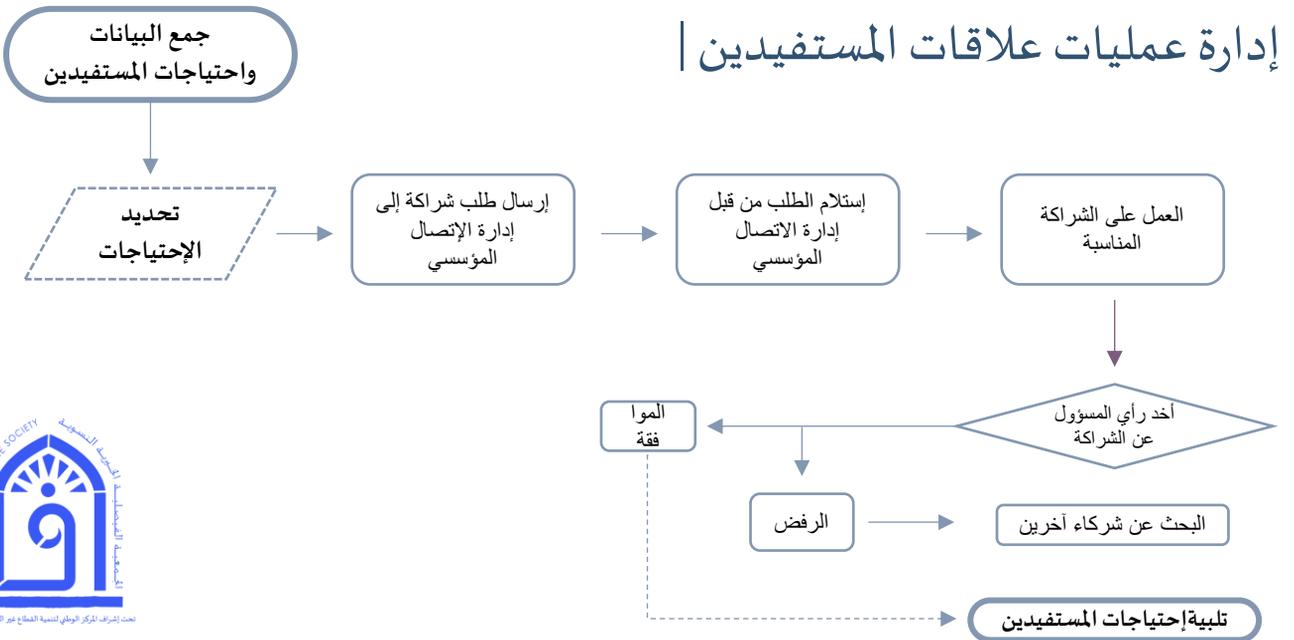
3. توصيات نتائج إستطلاع المستفيدين المعتمدة من رئيسة المركز ومجلس الإدارة واللجان الاستشارية.
4. مواكبة التقنية الحديثة التي تساهم في تحسين خدمات المستفيدين
5. توصيات نتائج التقارير الربعية للخطة الإستراتيجية 2021-2024 (عزم) ضمن معسكرات الخطة التشغيلية السنوية.
6. المستجدات الخاصة بالأنظمة والقوانين والتشريعات المنظمة للعمل الخيري والجمعيات الأهلية

التقويم وفرص التحسين |

4. إدارة وتعزيز علاقات المتبرعين والمستفيدين بالتعاون المتكامل مع إدارة تنمية الموارد والتسويق وإدارة الاتصال المؤسسي وتقديم المعلومات والبيانات اللازمة للحصول على الدعم وتقديم التقارير للجهات المانحة.

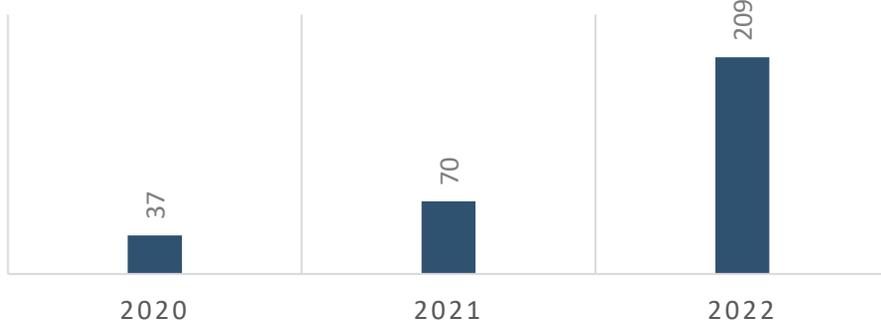


إدارة عمليات علاقات المستفيدين |

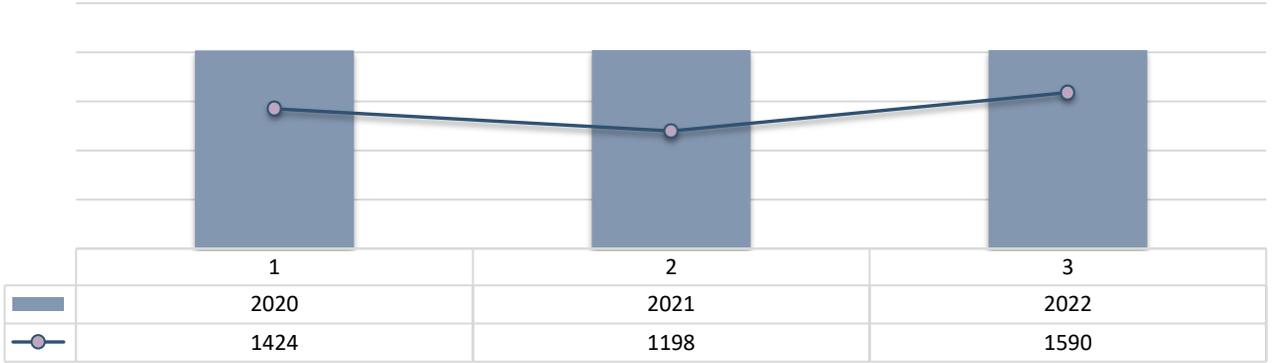


التقويم وفرص التحسين |

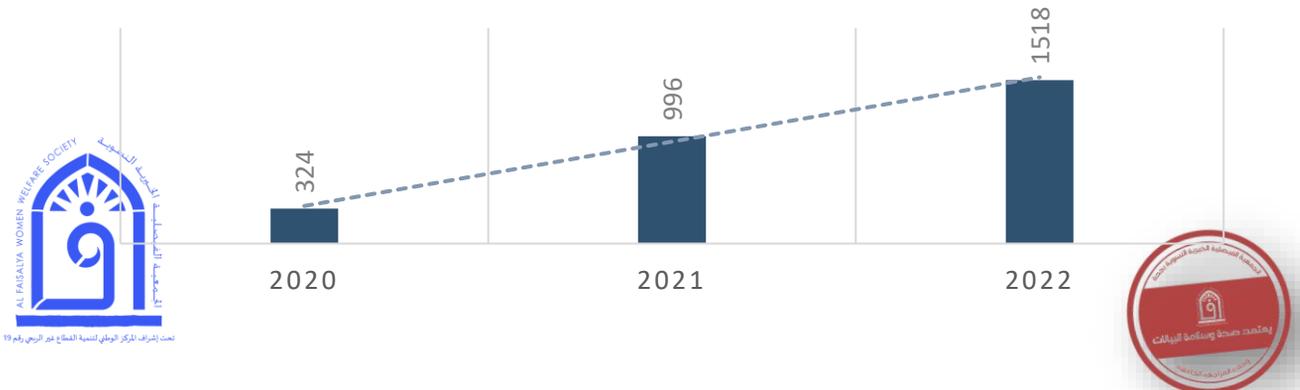
نسبة التنامي للمستفيدين



مقارنة عدد المسجلين في مركز الاميرة حصّة بنت خالد للتنمية الاجتماعية خلال الثلاث السنوات الاخيرة

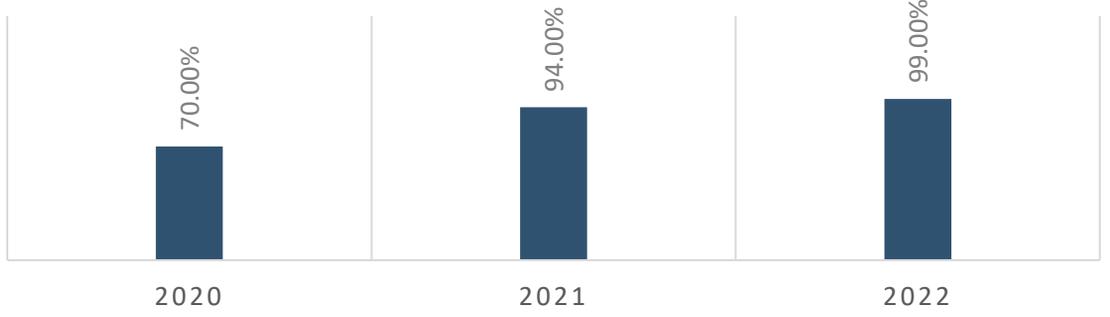


مقارنة تحسين وتطوير الخدمات المقدمة خلال الثلاث السنوات من خلال
البطائق الإلكترونية - بند غذاء (الخدمات الاغاثية)



التقويم وفرص التحسين |

نسبة رضا المستفيدين على تطوير خدمة البطائق الالكترونية في الثلاث السنوات الاخيرة

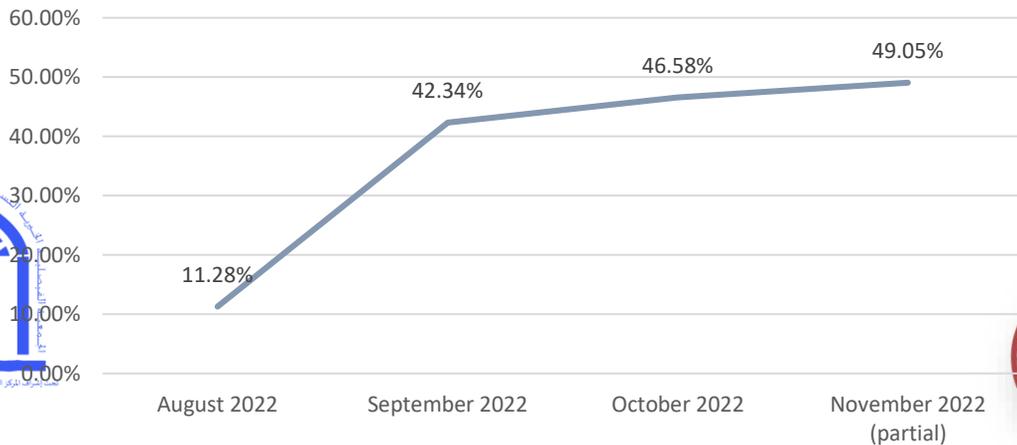


خدمة العملاء - كول سنتر - إجمالي المكالمات

مفقودة ■ لم يتم الرد ■ تم الرد ■ الواردة

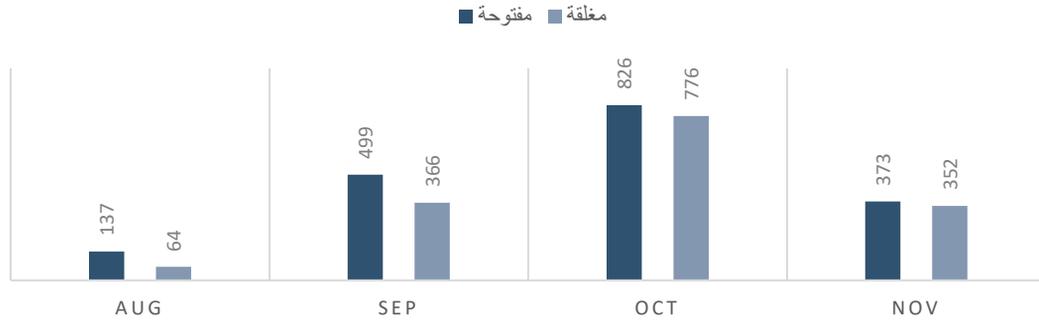


خدمة العملاء - كول سنتر - قياس مستوى الخدمة العام

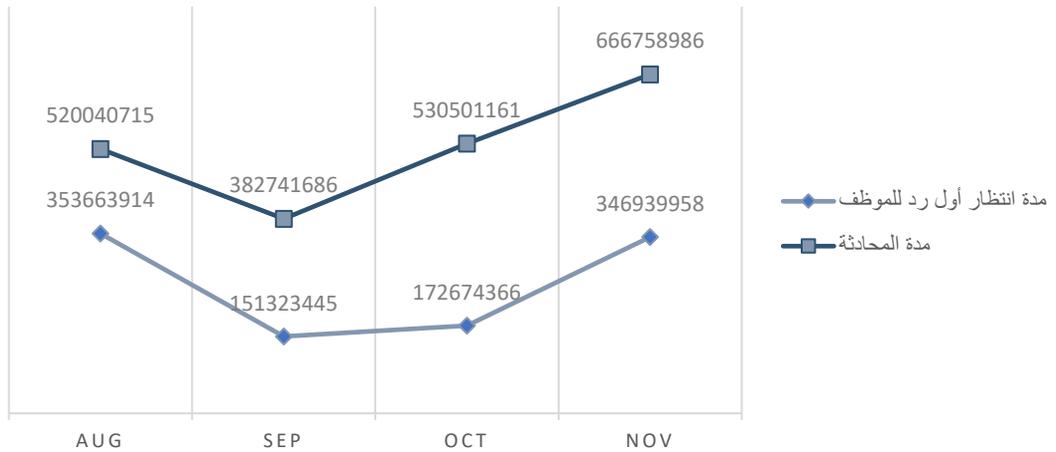


التقويم وفرص التحسين |

خدمة العملاء - سوشيال-إجمالي المحادثات في النظام



قياس مستوى خدمة المحادثات العام



الملحقات

نموذج أقرار وتعهد

أقرانا رقم الهوية الوطنية / الإقامة

الموقع أدناه بما يلي:

1. صحة كافة المعلومات التي اعطيها والوثائق التي قدمتها.
2. التعاون مع الجمعية وتزويدها بكافة المعلومات والوثائق التي تطلبها.
3. تحديث المعلومات عند تغيرها وتزويد الجمعية بكل ما يجد في احوال المستفيد.
4. الموافقة على الزيارات الاسرية التي يقوم بها مندوبات البحث الاجتماعية للمستفيد سواء كانت متفقا عليها او فجائية.
5. الموافقة على ان الجمعية لها الحق عن التحقيق من المعلومات والاستفسار في أي جهة ذات علاقة تراها الجمعية.
6. في حالة الاخلال بشتي مما سبق يحق للجمعية اسقاط المستفيدة في الاستفادة من خدمات الجمعية ولا يحق لي العودة للمطالبة بالخدمات والرعاية التي كانت تنالها المستفيدة.

وهذا إقرار مني بذلك ،،،

الاسم:

التوقيع:

التاريخ

يعتمد مدير المركز

نموذج استمارة إنهاء تسجيل مستفيد

	الهوية الوطنية		اسم المستفيدة
	رقم البطاقة		رقم الجوال

الأسباب والمبررات :

- بناءً على طلب المستفيدة/ة
- انتقال المستفيدة/ة
- تحسن الوضع المادي للمستفيدة/ة
- أخرى:

.....

.....

.....

.....

..... المستفيدة:

..... التاريخ:

..... التوقيع:

الاخصائية الاجتماعية:

التاريخ:

التوقيع:

نموذج استبانة رضا المستفيدين

الاسم:	رقم الجوال:	البريد الإلكتروني:
العمر:		
<input type="checkbox"/> أقل من 30		
<input type="checkbox"/> من 31 الى 35		
<input type="checkbox"/> من 35 الى 40		
<input type="checkbox"/> من 40 الى 59		
<input type="checkbox"/> من 60 فأكثر		
المؤهل العلمي:		
<input type="checkbox"/> أمية		
<input type="checkbox"/> ابتدائية		
<input type="checkbox"/> متوسطة		
<input type="checkbox"/> ثانوية		
<input type="checkbox"/> دبلوم		
<input type="checkbox"/> بكالوريوس		
<input type="checkbox"/> ماجستير		
مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة:		
<input type="checkbox"/> راضي جدا		
<input type="checkbox"/> راضي		
<input type="checkbox"/> غير راضي		
<input type="checkbox"/> غير ذلك :		
جودة الخدمات المقدمة:		
<input type="checkbox"/> راضي جدا		
<input type="checkbox"/> راضي		
<input type="checkbox"/> غير راضي		
<input type="checkbox"/> أخرى:		

نموذج استبانة رضا المستفيدين

المدة الزمنية لتقديم خدمات المركز مناسبة جداً:

راضي جدا

راضي

غير راضي

غير ذلك :

آلية تقديم الشكاوى والتظلم تحل بشكل سريع:

راضي جدا

راضي

غير راضي

أخرى:

أنظمة العمل والخدمات واضحة وشفافة:

راضي جدا

راضي

غير راضي

أخرى:

البرامج التي أستفدت منها (من الممكن اختيار أكثر من برنامج):

البطائق الغذائية الالكترونية الأجهزة الكهربائية البرامج الصحية والمساعدات العلاجية

كفالة يتيم كفالة معاق كسوة العيد الحقيبة المدرسية

ايجار كهرباء التسكين

أخرى:

ماهي البرنامج او المبادرات الذي كان له أثر إيجابي:

مقترحات لتحسين

الخدمات والبرامج:

رسالة او كلمة ترغب في تقديمها لإدارة الجمعية:

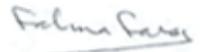
المرجع:

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 الشاملة للتطوع والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

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