



# سياسات وإجراءات الإيقاف والاستبعاد من الخدمات

مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية

## الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

بجدة / تصريح رقم ( ١٩ )

نوفمبر ٢٠٢٣ م

الإصدار الأول

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 تساعدهم للانتقال 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.

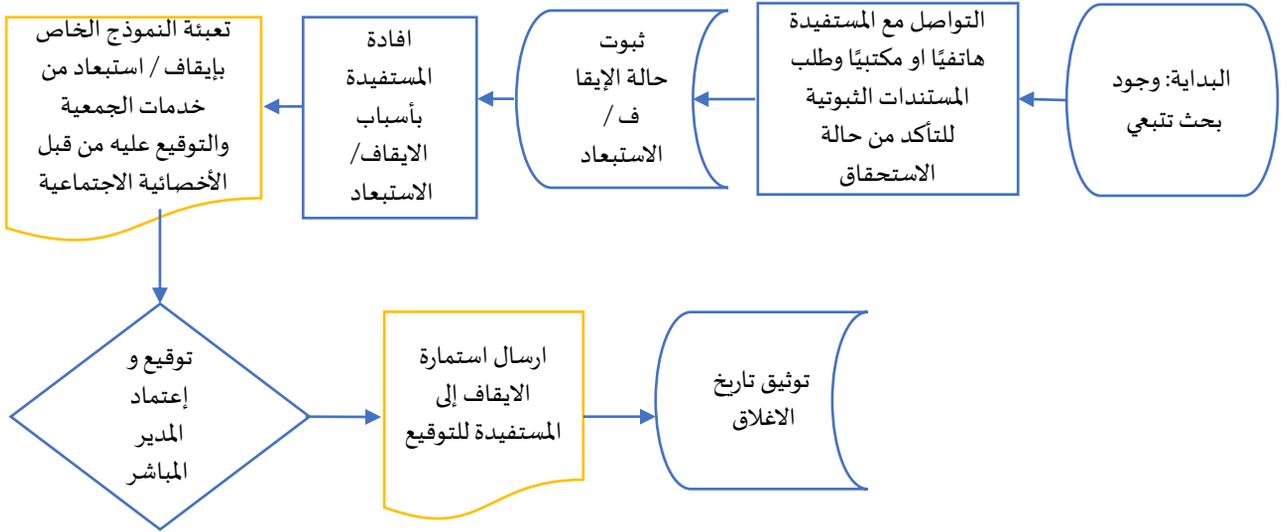
### بنود السياسة :

١. إشعار المستفيد سبب الإيقاف والاستبعاد لحفظ حق المستفيدين والعاملين وتوفير الأدوات التقنية المناسبة لإشعار المستفيد وحفظ وأرشفة الملفات بعد الإيقاف والاستبعاد.
٢. 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
٣. التحقق من سبب الإيقاف وتشمل :
  - ثبوت الإساءة بالقول لأحدى منسوبات الجمعية كالسب والشتم والقدح في نزاهة وأمانة العاملين.
  - إثارة الشغب أو البلبله 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.
٤. 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.
٥. نشر سياسات إيقاف/استبعاد المستفيدين على الموقع، وإعطائه نسخة مطبوعة إن طلب.

## 6. إجراءات عملية الإيقاف / الاستبعاد من الخدمات

الاصحائية 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	م	مدخلات العملية
كشفت قائمة بالمستفيدين اللذين تم إيقافهم نماذج الغاء الملف بعد التوقيع		البداية: وجود بحث تنبئي	1	إيقاف / استبعاد المستفيدين من الخدمات
		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	
		تعبئة النموذج الخاص بإيقاف / استبعاد من خدمات الجمعية والتوقيع عليه من قبل الأخصائية الاجتماعية	5	
		توقيع واعتماد المدير المباشر على نموذج الإيقاف / الاستبعاد	6	
		إرسال استمارة الإيقاف إلى المستفيدة للتوقيع	7	
		توثيق تاريخ اغلاق الملف	8	
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد المستفيدين اللذين تم إيقافهم / استبعادهم	مؤشرات أداء العملية	

## مخطط عملية الايقاف / الاستبعاد من الخدمات



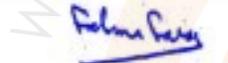
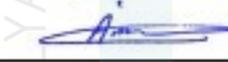
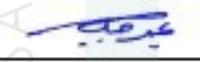
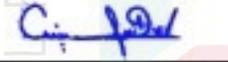
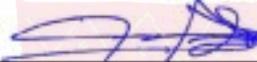
### المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة و اشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإمام، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

### مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية:

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (7) بتاريخ 1445/05/07 هـ الموافق 2023/11/21م "تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد ونشرها في موقع الجمعية الرسمي.

### توقيع واعتماد مجلس الإدارة

ت	أعضاء مجلس الإدارة	التوقيع
١	السيدة خيرية محمد نور ناصر رحيمي	
٢	السيدة أميمة محمد علي عبد الواحد مغربي	
٣	السيدة فاطمة محمد عباس فارسي	
٤	الدكتورة سعاد عبود ابو بكر بن عفيف	
٥	الدكتورة سهها محمود سعد علاوي	
٦	الدكتورة عبلة عبد الحميد محمد بخاري	
٧	الدكتورة ندى عمر علي العولقي	
٨	السيدة أماني أحمد محمد مظهر	
٩	السيدة عبير غازي هاشم جليدان	
١٠	السيدة لنا احمد عبد القادر شيناوي	
١١	السيدة ليلى عمر صديق بن صديق	
١٢	السيدة هلا عبد الله هاشم السقاف	
١٣	الدكتورة مريم عبد الله سرور الصبان	

# شكرا

---



[www.alfaisalya.org](http://www.alfaisalya.org)

@alfaisalya     

@alfaisalyaorg  