

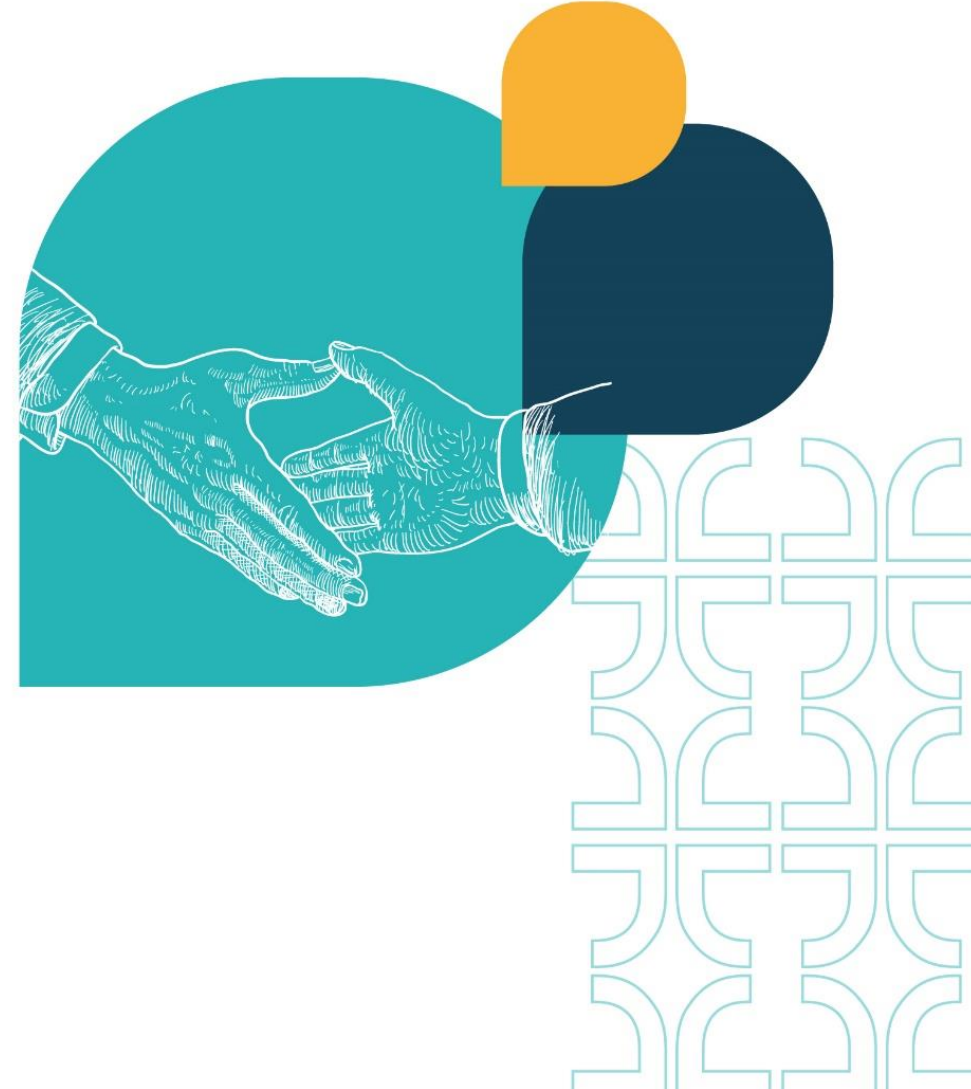


جمعية المودة
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

دليل تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية المودة للتنمية الأسرية



الفهرس

م	المحتوى	صفحة
12	إرشادات خاصة لموظفي مركز إسعاد المستفيدين	15
13	ميثاق إسعاد المستفيدين	16
14	التعريف بالخدمات المقدمة للمستفيدين	17
15	رحلة المستفيدين	19
16	آليات التواصل مع المستفيدين	24
17	قنوات التواصل مع المستفيدين	25
18	آليات استقبال ومعالجة الشكاوى	26
19	معايير استحقاق المستفيدين للمساعدات الرعوية	27
20	حقوق وواجبات المستفيدين	28
21	السرية وخصوصية بيانات المستفيدين	29

م	المحتوى	صفحة
1	مقدمة	3
2	أهداف الدليل	4
3	التوجه الاستراتيجي لتنظيم العلاقة مع المستفيدين	5
4	النظام البيئي للعلاقة مع المستفيدين	7
5	العلاقة الاستراتيجية بين الجمعية والمستفيدين	8
6	شرائح المستفيدين	9
7	القيم والمرتكزات التي تركز عليها الجمعية تجاه المستفيدين	10
8	هرم إسعاد المستفيدين	11
9	رحلة المستفيد بمركز إسعاد المستفيدين	12
10	خدمات مركز إسعاد المستفيدين	13
11	الممكنات الخاصة بموظفي مركز إسعاد المستفيدين	14

مقدمة

تضع جمعية المودة للتنمية الأسرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين بالدرجة العالية من الأهمية، بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيدين، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المستفيدين وطريقة أدائها، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة للمستفيدين، 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 المستفيدين.

أهداف الدليل

1. **الهدف العام:** تقديم خدمة 7 نجوم للمستفيدين من كافة المبادرات بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات ذات العلاقة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.
2. **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 وأتممتها 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 إنجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 3. 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 والتشهير.
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 5. 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.

استراتيجية الإلهام 2021 - 2024 م

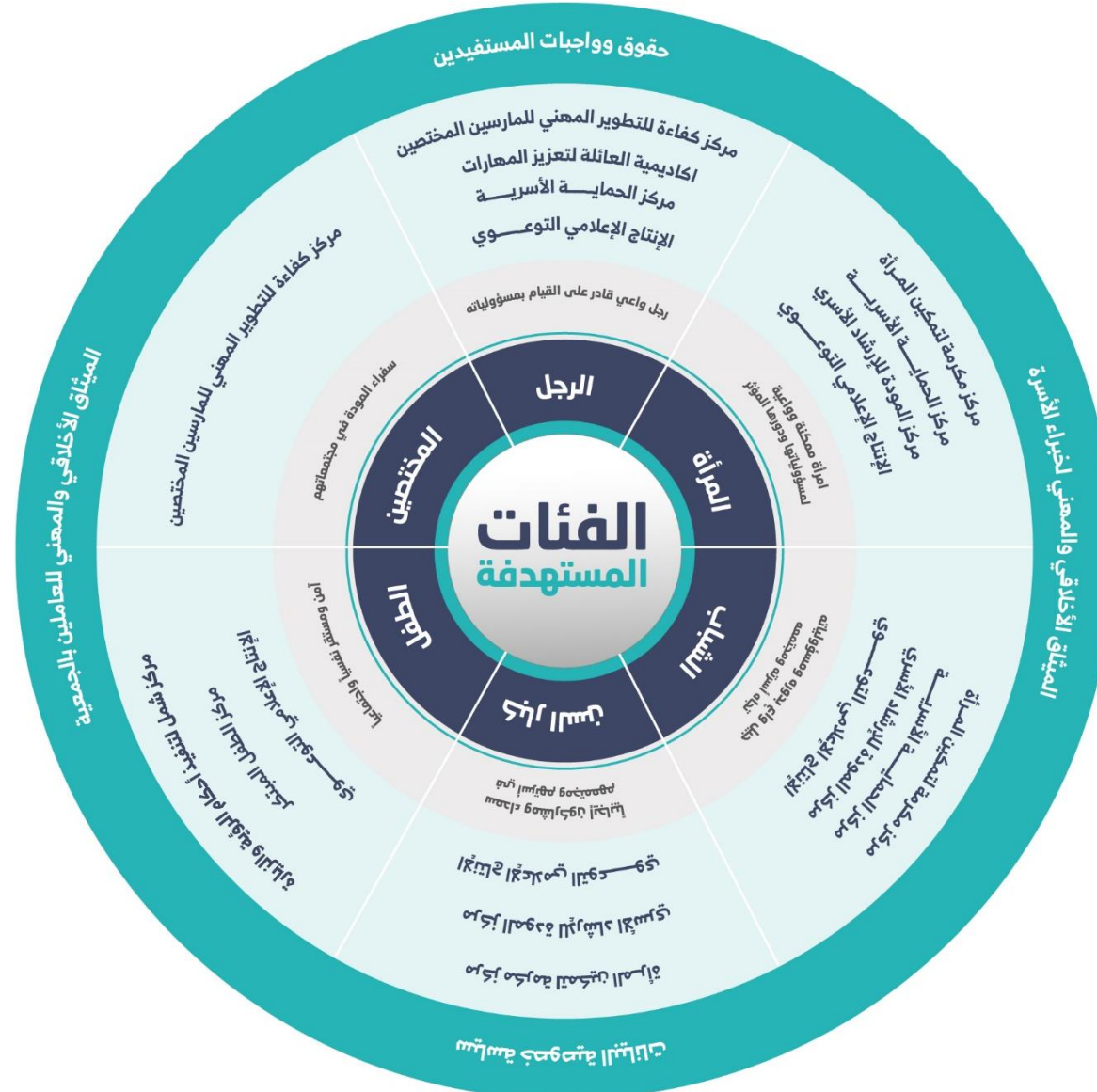
الرسالة | تحسين جودة حياة الأسرة عبر منظومة مبتكرة ومتكاملة من الحلول النوعية والاستباقية والشراكات المؤثرة في بيئة داعمة وممكنة



التوجه الاستراتيجي لتنظيم العلاقة مع المستفيدين

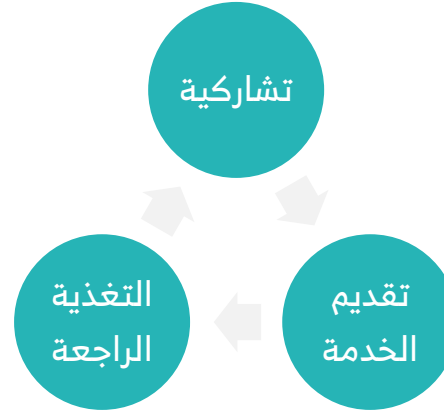
يركز التوجه الاستراتيجي لجمعية المودة على المستفيدين بالدرجة الأولى ويشمل ذلك تحديد احتياجاتهم ودراسة البيئة المؤثرة والمحيطة بالأسرة بالإضافة إلى تصميم برامج ومبادرات نوعية تلبي احتياج كافة شرائح المستفيدين.

الرؤية	النموذج الملهم في بناء منظومة حلول أسرية مستدامة ومؤثرة في المجتمع
الرسالة	تحسين جودة حياة الأسرة عبر منظومة مبتكرة ومتكاملة من الحلول النوعية والاستباقية والشراكات المؤثرة في بيئة داعمة وممكنة



النظام البيئي للعلاقة مع المستفيدين

العلاقة الاستراتيجية بين الجمعية والمستفيدين



تعتمد الجمعية منهجية مبتكرة في علاقتها بالمستفيدين، إذا تناول 3 جوانب رئيسية، وهي:

1. علاقة تشاركية (قبل تقديم الخدمة): وذلك من خلال إشراك المستفيدين في بناء الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية للجمعية وذلك لتلبية احتياجاتهم.
2. تقديم الخدمة (أثناء تقديم الخدمة): تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم وشكاواهم أثناء تقديم الخدمة وتعمل على حلها خلال مدة أقصاها 48 ساعة.
3. التغذية الراجعة (بعد تقديم الخدمة): تعمل الجمعية على نشر استبانات بصورة دورية لمستفيديها بعد حصولهم على الخدمة وذلك للحصول على التغذية الراجعة وبحث فرص التحسين والتطوير لمعالجتها، ويتم إسناد كل إجراء تطويري للإدارة المعنية.

شرائح المستفيدين

يركز التوجه الاستراتيجي لجمعية المودة على الشرائح الأساسية لتكوين الأسرة، وهم:

الشريحة	المرأة	الرجل	الطفل	الشباب	كبار السن
توصيف أشمل للفئة	المرأة المعيلة غير القادرة اقتصادياً 50-18 سنة	كل رجل لديه أسرة 50-35 سنة	كل طفل طبيعي أو يعاني من صعوبات الولادة - 18 سنة	كل شاب أو فتاة 35-18 سنة	كبار السن 50 سنة فأكثر
درجة التركيز	15%	15%	20%	20%	5%
الأثر المراد إحداثه	امرأة ممكنة وواعية لمسؤولياتها ودورها المؤثر	رجل واعي قادر على القيام بمسؤولياته	آمن ومستقر نفسياً واجتماعياً	جيل واعٍ بدوره ومسؤولياته تجاه أسرته ومجتمعه	سعداء ومشاركون إيجابياً في أسرهم ومجتمعهم
الهدف الاستراتيجي	تمكين المرأة في قدرتها على رعاية أسرتها	بناء قدرة الرجل للقيام بواجبات أسرته	حماية الطفل وبناء قدراته وتنمية مهاراته	تعزيز دور الشباب أسرياً ومجتمعياً	تفعيل مشاركة كبار السن داخل أسرهم

القيم والمرتكزات التي تركز عليها الجمعية تجاه المستفيدين

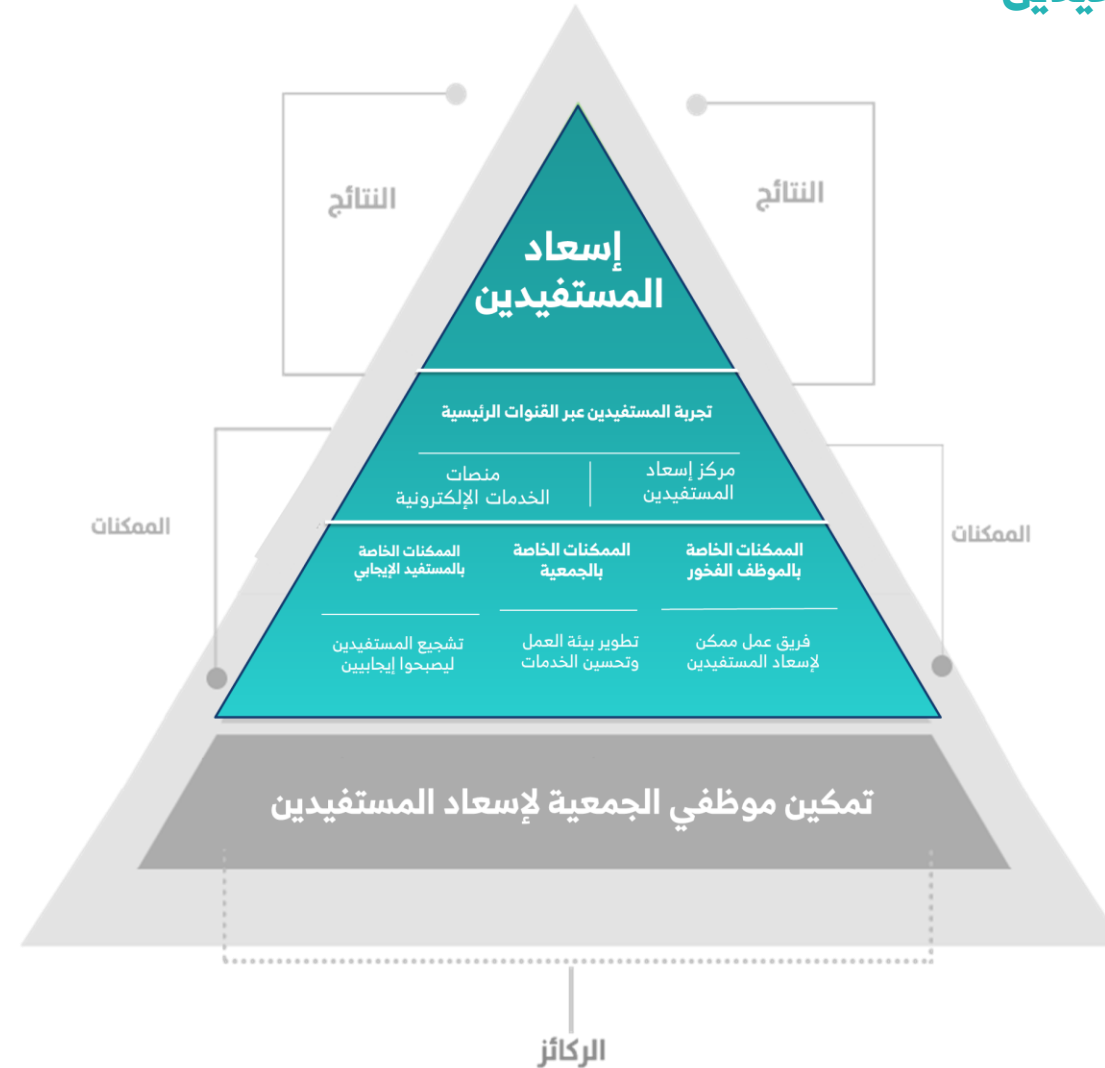
المرتكزات التي تركز عليها الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين:

مرتکز قيمی	مرتکز روحي	مرتکز اجتماعي
------------	------------	---------------

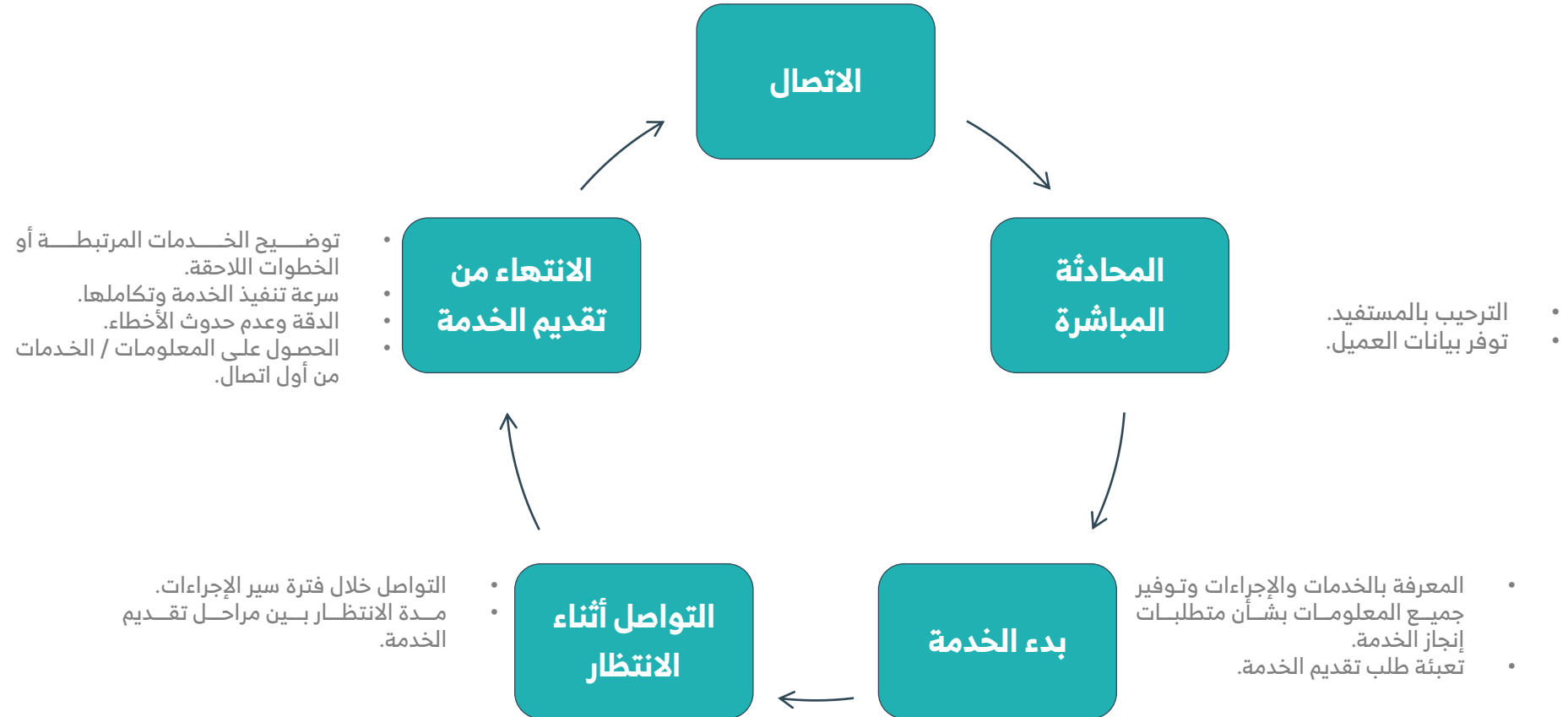
القيم الاستراتيجية المرتبطة بتقديم الخدمة للمستفيدين:

الموثوقية	الابتكار	الخصوصية	الشفافية
أن تكون الجمعية جهة موثوق بها من المجتمع وأصحاب المصلحة في كافة ما تقدمه من خدمات وما تصدره من تقارير وإحصاءات	تقديم خدمات مبتكرة جديدة تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال بيئة محفزة على التجديد والإبداع في الخدمات والمنتجات وأساليب العمل بجهد وتكلفة أقل	ضمان السرية التامة لبيانات المستفيدين	اتاحة كافة المعلومات والبيانات الخاصة سواءً مانت على مستوى الأداء الاجتماعي أو المؤسسي أو الاقتصادي

هرم إسعاد المستفيدين



رحلة المستفيد بمركز إسعاد المستفيدين



خدمات مركز إسعاد المستفيدين



الممكنات الخاصة بموظفي مركز إسعاد المستفيدين



إرشادات خاصة لموظفي مركز إسعاد المستفيدين

بعد التواصل	أثناء التواصل	قبل التواصل
• التأكد من مساعدة المستفيد عن طريق إعادة التذكير باحتياجاته والخطوات التي تم اتخاذها • عند الانتهاء من الاتصال يثوم الموظف بمتابعة تنفيذ احتياجات المستفيد.	• الإصغاء الجيد وعدم التكهن بما يطلبه المستفيد. • الاستجابة بعبارات متنوعة تظهر للمستفيد الاهتمام. • طرح أسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من احتياجات المستفيدين. • شرح أسباب التحويل في حال التحويل.	• الإجابة على الاتصال في ثلاث رنات كد أقصى • تحية المستفيد من خلال التحية المعتمدة (مرحباً.. جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة معك كيف أقدر أساعدك؟)

ميثاق إسعاد المستفيدين

متعامل إيجابي ومبادر	جمعية متفانية في إسعاد المستفيدين	موظف فخور بتقديم الخدمة المتميزة
• يلتزم بالسياسات واللوائح والإجراءات. • يقدر ويحترم جهود الموظفين. • يتجاوب للرد على الاستفسارات ويشارك آرائه وملاحظاته حول الخدمة.	• توفر موظفين مؤهلين ومدربين بكفاءة عالية. • تقديم خدمة الكترونية وذكية. • تتعامل بشفافية وعدالة وكفاءة وفاعلية مع كافة المستفيدين. • تتقبل الآراء والشكاوى والمقترحات وتعمل على معالجتها.	• يحسن استقبالكم وبعاملكم باهتمام وعدالة وشفافية. • يقدم خدمة متميز وعالية الجودة. • يلبي احتياجاتكم بمهنية واحترافية. • يتفهم ويتعاون ويقدم المساعدة والتوجيه والنصح لحل مشاكل الخدمة.

التعريف بالخدمات المقدمة للمستفيدين

م	المبادرة	خدمات المبادرة	الشريحة المستهدفة				
			المرأة	الرجل	الطفل	الشباب	كبار السن
1	مركز مكرمة لتمكين المرأة	التدريب الحرفي والمهني المساعدات الرعوية، الإقراض، التوظيف					
2	منصة العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية	التدريب المهاري والمعرفي					
3	مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة	تقديم خدمات الاستلام والتسليم تمكين الرؤية					
4	مركز الحماية الأسرية	مباشرة البلاغات إقامة مجموعات الدعم					
5	مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات	الاستشارات الهاتفية والإلكترونية وبالمقابلة والإصلاح الأسري					
6	مركز إدراك للإنتاج الإعلامي والتوعوي	نشر المنتجات التوعوية تصميم حملات توعوية					
7	مركز الطفل المبتكر	علاج اضطرابات الطفولة					

التعريف بالخدمات المقدمة للمستفيدين

م	المبادرة	تعريفها
1	مركز مكرمة لتمكين المرأة	يهدف المركز إلى تمكين المرأة المعيلة لأسرتها اقتصادياً وتحويلها من الاحتياج إلى الإنتاج من خلال تمكينها بالمهارات الحرفية والمهنية بما يتناسب مع سوق العمل لتحقيق الاكتفاء المالي لها عبر مسار المشاريع متناهية الصغر أو مسار التوظيف.
2	منصة العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية	والتي تهدف إلى تعزيز مهارات جودة حياة الأسرة عبر تقديم مجموعة من البرامج التدريبية المتنوعة التي تستهدف المرأة والرجال والشباب وكبار السن.
3	مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيرة	يتم من خلال المركز تنفيذ خدمات الرؤية والزيرة ونقل الحضانة بالشراكة مع وزارة العدل للأسر المنفصلة وذلك مساهمة في بناء بيئة آمنة للأطفال بديلاً عن مراكز الشرطة وشعب تنفيذ الأحكام.
4	مراكز الحماية الأسرية	والذي يهدف إلى حماية الأسرة من العنف وتوفير بيئة آمنة للأطفال وتقديم حلول لحل الأزمات وتقديم برامج تأهيلية للحماية من العنف وبرامج تعديل سلوك المعتدين وجلسات إرشادية ومراقبة ومتابعة الحالات بعد انتهاء الخدمة.
5	مركز المودة للإرشاد الأسري وفض النزاعات	والذي تقدم الجمعية من خلاله خدمات الإرشاد الهاتفي 920001421 وخدمات الإرشاد بالمقابلة وخدمات الاستشارات الإلكترونية والاستشارات القانونية في الأحوال الشخصية والدعم الاجتماعي والنفسي وذلك في مجالات المشكلات الزوجية الأسرية والعلاقات الأسرية والتخطيط ورعاية الأبناء والمشكلات بعد الانفصال.
6	مركز إدراك للإنتاج الإعلامي والتوعوي	والذي يهدف إلى إنتاج محتوى توعوي إعلامي للأسرة عبر وسائل الاعلام ومنصات التواصل الاجتماعي مثل الأفلام والمسلسلات والبود كاست والموشن جرافيك والانفوجرافيك والرسائل التوعوية للأسرة، كما يقوم بإصدار وتصميم القصص التوعوية للأطفال والاعلام المرئي القيمي والتواجد ميدانياً في أهم الأيام العالمية التي تخص الأسرة للتعريف بالمجتمع بأهم القضايا التي تخص الأسرة عبر بناء شراكات استراتيجية مع أهم الجهات الأسرية المؤثرة في المملكة.
7	مركز الطفل المبتكر	والذي يُعني بغرس القيم الأخلاقية والأسرية ويعظم دور الوالدين والأسرة في حياة الطفل وسلوكياته في حياته اليومية وذلك من خلال إرشاد الوالدين على احتياجات الطفل وفقاً لمتطلبات المرحلة العمرية وعبر طرق التعلم الحديثة والبرمجة العصبية من خلال فريق من المختصين المهنيين.

رحلة المستفيدين - مركز مكرمة لتمكين المرأة

المراحل	بداية الرحلة	منتصف الرحلة	التمكين	ما بعد الرحلة
الأهداف	استقطاب مستفيدة من ذوي الدخل المحدود ونقلها من الاحتياج الى الانتاج	- تغيير طريقة التفكير الرعوي - اكتسابها مهارات تمكنها من تحسين الدخل	زيادة دخل المستفيدة	ضمان استقرار وضعها المادي والاجتماعي
الفعل	تعريف المستفيدة على خدمات مركز مكرمة	التدريب المهني	- تقديم الاستشارات المهنية - الترشيح على فرص وظيفية مناسبة	تنسيق المقابلة الشخصية
المقاييس	- نموذج دراسة الحالة - نموذج اختبار تحديد الميول - نموذج تعهد الالتزام	- تقييم المادة العلمية والخدمات المقدمة والمدرّب - تقييم مهارات المستفيدة لسوق العمل - نموذج المساعدات	التوظيف	متابعة تقييم العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي وخرائط قوقل
الفرص	- زيادة التعريف بالخدمات والتسويق لها لاستقطاب شريحة جديدة - عمل شراكات مع جهات تخدم ذوي الدخل المحدود لزيادة التعريف بالبرامج	- تقديم الدعم بالتكامل مع خدمات الجمعية - أتمته الخدمات المقدمة	توفير فرصة وظيفية	العمل على تحسين تجربة المستفيد في الخدمات المقدمة مستقبلا

رحلة المستفيدين - مركز الحماية الأسرية

المراحل	بداية الرحلة	منتصف الرحلة	التمكين	ما بعد الرحلة
الأهداف	دعم مطول ومتابعة	الاستجابة للمخاطر	فحص وتصنيف	الحصول على الدعم
الفعل	تطبيق البرامج	• زيارة ميدانية • تخطيط سلامة • إحالة لجهة خارجية	• تقييم المخاطر • دراسة الإحالة • إحالة للبرامج	• استقبال البلاغ • تحديد الاختصاصية
المقاييس	نماذج برامج الحماية الاسرية	• نموذج زيارة ميدانية • نموذج خطة سلامة • نماذج الخطابات	• نموذج تقييم المخاطر • نموذج دراسة الحالة • نموذج العنف الاسري الاشكال والمقاييس	النماذج الخاصة بمركز البلاغات

رحلة المستفيدين - منصة العائلة لتعزيز مهارات جودة الحياة الأسرية

المراحل	بداية الرحلة	منتصف الرحلة	التمكين	ما بعد الرحلة
الأهداف	استقطاب متدربين لتعزيز جودة الحياة الأسرية لديهم.	اكتساب المتدربين المهارات اللازمة لتعزيز جودة الحياة الأسرية	- رفع وعي المتدربين - اكتساب المتدربين المهارات اللازمة لتعزيز جودة الحياة الأسرية	ارتفاع المهارات الحياتية وتقييم البرنامج المقدمة
الفعل	- التعريف بالمنصة وخدماتها. - وصول الإعلانات للمتدربين عبر: - وسائل التواصل الاجتماعي - الشركاء	- التسجيل وحضور البرامج المتاحة من قبل المستفيد عبر منصة العائلة - وتأكيد التسجيل من قبل منصة العائلة عبر - رسائل نصية - واتس اب	تقييم البرامج التدريبية	- اصدار الشهادات عبر منصة العائلة - التقييم واصدار الشهادات - وارسالها بالبريد الالكتروني للمتدرب
المقاييس	- نموذج دليل الاستخدام لمنصة العائلة - نموذج التسجيل في الدورات : - المنصة - عن بعد	- نموذج قائمة المسجلين في الدورات - نموذج الرسائل النصية المرسلة للمستفيد - نموذج الاختبار القبلي	نموذج الاختبار البعدي	- نموذج التقييم عبر المنصة - نموذج الاختبار البعدي - نموذج قياس الرضا للخدمات المقدمة
الفرص	- التسويق للمنصة - تكوين شراكات مجتمعية تساهم في استقطاب المتدربين - زيادة التعريف بالخدمات والتسويق لها - لاستقطاب شريحة جديدة - عمل شراكات مع جهات تخدم الأسرة	- الاستفادة من الدورات والمقاييس والخدمات المدرجة - تسويق المنصة وخدماتها للمتدربين	تعزيز الوعي لدى المستفيد من خلال تقديم برامج إضافية ومن خلال التكامل مع خدمات الجمعية	- دعوة الأهالي للاستفادة من خدمات منصة العائلة - معالجة قضايا الأسرة عبر تعدد مواضيع متعددة

رحلة المستفيدين - مركز المودة للاستشارات الأسرية

المراحل	بداية الرحلة	منتصف الرحلة	التمكين	ما بعد الرحلة
الأهداف	• استقطاب الفئة المستهدفة	• اكتساب المستفيد مهارات تمكنه للتعامل مع المشكلات الأسرية	• رفع الوعي بالدور الاجتماعي والمسؤوليات	• متابعة الحالة
الفعل	• الإعلان عن الخدمات • تعريف المستفيدين بخدمات المركز	• عقد الجلسات الإرشادية • بناء العلاقة الإرشادية • تشخيص المشكلات	• بناء البرامج العلاجية والإرشادية للمستفيدين	• جدول مواعيد إضافية حسب الحالة
المقاييس	• روابط التسجيل في الخدمة	• نموذج دراسة الحالة . • نماذج المقاييس	• نماذج مجموعات الدعم	• قياس الرضا عن الخدمات
الفرص	• زيادة التعريف بالخدمات والتسويق لها • تكوين شراكات مجتمعية لاستقطاب فئات جديدة	• تقديم الدعم بالتكامل مع خدمات الجمعية • أتمته الخدمات المقدمة	• زيادة مجالات تقديم الخدمة بإضافة خدمات متخصصة	• المتابعة لمعرفة نتيجة الخدمات المقدمة

رحلة المستفيد - مركز الطفل المبتكر

المراحل	بداية الرحلة	منتصف الرحلة	التمكين	ما بعد الرحلة
الأهداف	- استقطاب مستفيدة من الأطفال - استقطاب الحالات من إدارات جمعية المودة	التحاق الطفل بالبرنامج التأهيلي العلاجي	علاج الاضطراب النمائي	المتابعة لتطور مع اسرة الطفل
الفعل	تعريف المستفيدين الخدمات التأهيلية المقدمة داخل عيادة اضطرابات الطفولة	تحديد المداخل التعليمية للطفل و اليات التدريب المناسبة له	تقييم التدريبات و الأنشطة للأسرة لتمكين الطفل من اكتساب المهارة	مشاركة الاسرة في التدريبات
المقاييس	- نموذج استمارات التسجيل - نموذج دراسة الحالة - استنا فورد بينيه للذكاء - C.A.R.S لسمات التوحد - بورتديج لمهارات الطفولة - وكسلر للنضج الاجتماعي		تدريب الطفل على المهارات التأهيلية	- نموذج قياس الرضا للخدمات المقدمة - المتابعة مع الاسرة لمعرفة مدي تطور مهارات الطفل
الفرص	- زيادة التعريف بالخدمات المقدمة - تحديد احتياجات الطفل وفقا للمرحلة العمرية	تقديم الدعم بالتكامل مع خدمات الجمعية	زيادة وعي الأسرة بأسباب الاضطراب النمائي للطفل و طرق العلاج و التأهيل	متابعة احتياجات الطفل بعد التدريب و توجيه الاسرة للماحل التالية

آليات التواصل مع المستخدمين

تُلبى الجمعية حاجة المستخدمين في الوسائل والقنوات التي يُفضل بها التواصل مع الجمعية، وتستحدث الجمعية قنوات التواصل وفق التغيرات والتطورات التقنية، وفيما يلي نذكر أبرز القنوات للتواصل مع المستخدمين:

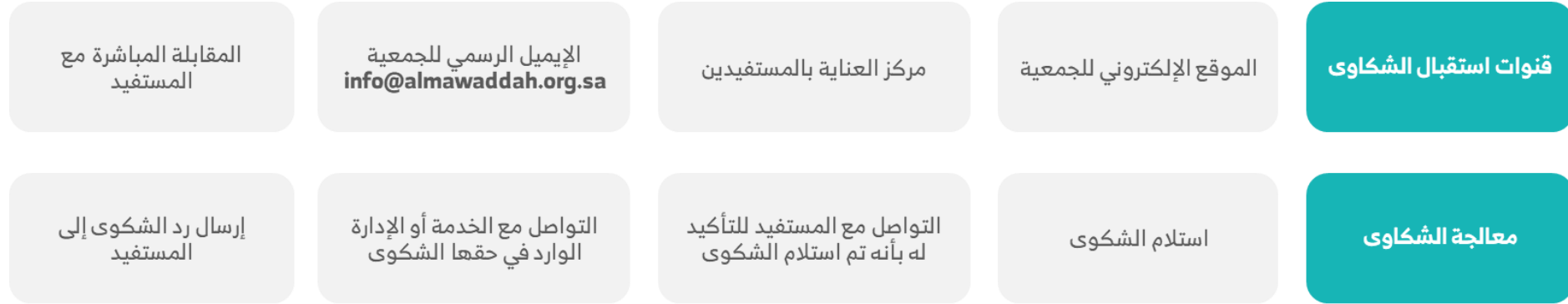


الموقع الإلكتروني للجمعية	الخطابات والمراسلات الإلكترونية	وسائل التواصل الاجتماعي	الاتصالات الهاتفية	المقابلات المباشرة
------------------------------	------------------------------------	----------------------------	-----------------------	-----------------------

قنوات التواصل مع المستفيدين

م	القنوات	وسيلة الوصول	الوصول
1	مركز العناية بالمستفيدين	الهاتف	920001426
2	مركز العناية بالمستفيدين	المحادثة المباشرة التفاعلية عبر الموقع	http://wa.me/966126649898
3	مركز العناية بالمستفيدين	البريد الالكتروني	cc@almawaddah.org.sa
4	الخدمات الإلكترونية عبر الموقع	الشكاوي والمقترحات	https://www.almawaddah.org.sa/pages/2
5	الخدمات الإلكترونية عبر الموقع	حجز	https://almawaddahsa.typeform.com/to/kGwovRr5?typeform-source=www.almawaddah.org.sa
6	الخدمات الإلكترونية عبر الموقع	التقديم على وظيفة	https://www.almawaddah.org.sa/pages/42
7	البريد الالكتروني العام	البريد الالكتروني	Info@almawaddah.org.sa
8	الرد الآلي للبرامج والخدمات	مركز شمل للأسر المنفصلة	https://almawaddahsa.typeform.com/to/yVw5pWZk?typeform-source=www.almawaddah.org.sa
9	هاتف الحماية الأسرية	مراكز الحماية من العنف	1919
10	الخدمات الإلكترونية عبر الموقع	منصة العائلة للتدرب	https://academy.almawaddah.org.sa/

آليات استقبال ومعالجة الشكاوى



تتم معالجة الشكاوى في غضون **48** ساعة على الأكثر إلا في حالات بسيطة جدا تكون الفترة أطول حسب حجم المشكلة وتجاوب مقدم الشكاوى

معايير استحقاق المستفيدين للمساعدات الرعوية

الأسر المنتجة	المستفيدات من التدريب الأسري	المستفيدات من الإرشاد الأسري	المستفيدات من مركز الحماية الأسرية	مستفيدات الضمان الاجتماعي	الأرامل والمطلقات	الفئة
التوظيف	دعم المشاريع متناهية الصغر			المساعدات الرعوية العينية	المساعدات الرعوية النقدية	الدعم
✓ الحصول على التدريب المهني. ✓ توفر المهارات المطلوبة للوظيفة.	✓ أن تكون سعودية الجنسية. ✓ العمر من 18 - 60 سنة. ✓ أن تكون حصلت على دورات التدريب الحرفي والمهني. ✓ أن يكون مقر السكن بمدينة جدة. ✓ أن يكون الدخل المالي أقل من 5,000 ريال. ✓ أن لا يكون عليها قرض قائم لجهة أخرى. ✓ قادرة على ممارسة العمل من الناحية الجسدية والعقلية. ✓ اجتياز المقابلة الشخصية. ✓ تعبئة النماذج المطلوبة. ✓ قبول المشروع من لجنة الإقراض والدعم. ✓ وجود كفيل غارم، بشرط : سعودي الجنسية، موظف وعلى رأس العمل (حكومي، خاص)، مقر العمل بمدينة جدة، لا يقل راتبه عن 4,000 ريال.			✓ أن تكون سعودية الجنسية. ✓ التسجيل على المنصة الإلكترونية. ✓ أن تكون استفادت من خدمات الجمعية ✓ توفر النوع المطلوب من المساعدة.	✓ أن تكون سعودية الجنسية. ✓ التسجيل على المنصة الإلكترونية. ✓ أن تكون استفادت من خدمات الجمعية	الاشتراطات

حقوق وواجبات المستفيدين

الحقوق التي يتمتع بها المستفيدين: أعدت جمعية المودة أبرز الحقوق التي يتمتع بها المستفيدين ممن حصلوا على خدماتها، وهي:

م	حقوق المستفيدين
1	الشفافية والمصداقية والحيادية في تقديم الخدمات.
2	توضيح المعلومات عن كافة الخدمات وطرق الحصول عليها.
3	نرد على استفساراتكم بأسلوب دقيق، ونزودكم بالمعلومات والتوجيهات والإرشادات اللازمة.
4	نحترم دوماً حق المستفيد في الخصوصية والسرية التي يكفلها لهم القانون وأخلاقيات العمل المهني، وأن لا يطلع على بياناتهم الشخصية سوى موظفي الجمعية المختصين، والأشخاص المخول لهم خطياً.
5	نؤكد على الأخذ بآرائكم واقتراحاتكم الوجهية والقيمة لتطوير وتحديث برامجنا وخدماتنا.
6	نلتزم بتلقي ومعالجة الشكاوى من خلال إجراءات معلنة، ونلتزم بالتحقيق فيها ، وتصحيح الأخطاء من خلال إجراءات فعالة.

واجبات على المستفيد الالتزام بها: وكما أن للمستفيدين حقوقاً فعليهم كذلك واجبات يجب الالتزام بها حفظاً لحقوق الجمعية، وهي:

م	واجبات المستفيدين تجاه الجمعية
1	احترام خصوصية مرتادي وزوار الجمعية الآخرين.
2	اتباع التعليمات والأنظمة من الجهات الرسمية والمعمول بها في جمعية المودة.
3	إبلاغنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل أو تغيير في البيانات الشخصية لإتمام خدمتكم.
4	توفير الوثائق والمستندات المطلوبة لتنتمك من خدمتكم على نحو سريع وفعال.
5	الحفاظ على الحضور في التواريخ المحددة لتقديم برامجنا وخدماتنا والوصول في المواعيد المحددة، والتقيد بالمدد الزمنية المخصصة لها.

السرية وخصوصية بيانات المستفيدين

تصنيف بيانات الجمعية إلى أربع مستويات:

بيانات سرية	بيانات خاصة	بيانات حساسة	البيانات العامة
وهي بيانات عالية الحساسية، وقد يشكل الكشف عن مثل هذه البيانات أثر سلبي على المؤسسة، وينبغي تطبيق أقصى مستويات التحكم في هذه البيانات. من أمثلة هذه البيانات، المعلومات المالية ومعلومات الموظفين الشخصية ومفاتيح تشفير الملفات	وهي بيانات متوسطة الحساسية، قد يضر الكشف عن هذه البيانات عمليات المؤسسة، ولا تحتوي هذه البيانات على معلومات سرية. من أمثلة هذه البيانات التقارير الداخلية وبعض المعاملات المالية	وهي بيانات لا يجوز نشرها خارج إطار المؤسسة. تعتبر هذه البيانات ذات مخاطر منخفضة وذلك لأن نشرها لا يضر بالمؤسسة. من أمثلة هذه البيانات محاضر الاجتماعات والمذكرات الداخلية وخطط العمل والتقارير الداخلية للمشاريع	وهي أية بيانات يمكن للعامة الوصول إليها، ويكون للكشف عن هذه البيانات أثر إيجابي أو محايد على الجمعية

السرية وخصوصية بيانات المستفيدين

تعتبر البيانات والمعلومات بالغة الأهمية بالنسبة لعمليات الجمعية لذا وضعت الجمعية على عاتقها المحافظة على سريتها وعدم إفشائها بغرض حمايتها للتقليل من أي مخاطر قد تؤثر سلباً على عمل الجمعية أو على قدرتها في أداء مهامها:

1. تلتزم إدارة الموارد البشرية بأخذ الإجراءات القانونية اللازمة لضمان التزام الموظفين بعدم إفشاء المعلومات والبيانات التي تخولهم وظائفهم الوصول إليها، وذلك عن طريق توقيع "اتفاقية سرية البيانات".
2. تقع مسؤولية تصنيف البيانات على عاتق المسؤول عن تلك البيانات كل في مجال عمله، ويتعين على المستخدمين المخول لهم الوصول لتلك البيانات أن يتحققوا من تصنيف البيانات من المسؤول عنها قبل مشاركتها داخلياً أو خارجياً.
3. مدراء الوحدات الإدارية مسؤولون عن مراجعة وتقييم وتصنيف البيانات التي تقع تحت مسؤوليتهم وذلك بالتنسيق مع الفريق التقني للمؤسسة.
4. مسؤولي الأنظمة مسؤولون عن التنسيق مع مديري الوحدات الإدارية وذلك للمساعدة في تطبيق إجراءات ضبط وتصنيف البيانات وفق التعريف السابق.
5. المستخدمون النهائيون مسؤولون عن استخدام البيانات تبعاً للتعريفات والتصنيفات التي يحددها أمناء المعلومات (مديري الوحدات الإدارية + إدارة التقنية).
6. يتم استخدام البيانات/المعلومات والنظم إلا من قبل الأشخاص المخول لهم استخدامها للقيام بمهام تتعلق بأداء أعمالهم، ويمنع استخدام المعلومات والنظم لمكاسب أو أعمال شخصية أو لارتكاب أعمال الغش.
7. يمنع المستخدم منعاً باتاً من محاولة استخدام خدمات غير مصرح له، أو القيام باستخدام أي برنامج مشبوه يؤثر سلباً على موارد المؤسسة كونه مصدر للفيروسات مثلاً، أو أي برنامج حاسوبي أو معلومات تقنية أو برامج تشفير بما يخالف قوانين هذه الوثيقة أو قوانين الحماية المحلية أو الدولية.
8. يتحمل المستخدم المسؤولية كاملة عن جميع البيانات والملفات الموجودة على جهاز الحاسوب الخاص به، حيث يقع على عاتقه مسؤولية الحفاظ عليها وعمل نسخ احتياطي لها في مكان آخر آمن مثل النسخة السحابية الموفرة، كذلك يلتزم المستخدم بعدم مشاركة الآخرين بالمعلومات أو الملفات الحساسة التي توجد على الجهاز الخاص به.
9. يحظر على المستخدمين الإفصاح أو الكشف عن أية معلومات دون تفويض أو تخويل رسمي، ويشكل الولوج غير المسموح به للمعلومات أو التلاعب بها أو الإفصاح عنها أو تسريبها دون أخذ الصلاحية خرقاً أمنياً قد يؤدي إلى اتخاذ عمل تأديبي والملاحقة القضائية من قبل الجهات الحكومية.



جمعية المودة للاتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

