



سياسات التعامل مع المستفيدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

- 4 - الفصل الأول: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات.....
- 9 - الفصل الثاني: سياسة تسجيل المستفيدين ودراسة الحالة.....
- 13 - الفصل الثالث: سياسة تقديم الخدمات والمساعدات العينية للمستفيدين.....
- 17 - الفصل الرابع: سياسة حقوق المستفيدين.....
- 21 - الفصل الخامس: سياسة واجبات والتزامات المستفيدين.....
- 25 - الفصل السادس: سياسة الشكاوى والتظلمات الخاصة بالمستفيدين.....
- 29 - الفصل السابع: سياسة سرية معلومات وبيانات المستفيدين.....
- 33 - الفصل الثامن: سياسة المخالفات والإجراءات التصحيحية الخاصة بالمستفيدين.....

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الأول: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات:

التعريف:

يقصد بسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في هذه الوثيقة التزام جمعية اطفال طيبة بوضع وتنفيذ ضوابط واضحة ومنظمة لتنظيم علاقتها بالمستفيدين من خدماتها، بما يضمن تقديم الخدمات بعدالة واحترام وشفافية، وحفظ حقوق المستفيدين، وتحديد واجباتهم، والالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة بالجمعية، وبما يدعم تحقيق أهدافها التنموية الموجهة للأطفال.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جمعية اطفال طيبة، وتشمل كافة مراحل التعامل معهم ابتداءً من التسجيل ودراسة الحالة، مروراً بتقديم الخدمات والبرامج، وانتهاءً بمتابعة الالتزام والحقوق والواجبات ذات الصلة. وتطبق هذه السياسة على جميع إدارات وأقسام الجمعية، وجميع العاملين والمتعاونين والمتطوعين المشاركين في تقديم الخدمات للمستفيدين أو الإشراف عليها أو اعتمادها.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (1): الالتزام بالأنظمة واللوائح:

تلتزم الجمعية عند تنظيم علاقتها بالمستفيدين وتقديم الخدمات لهم بأحكام الأنظمة ذات العلاقة، ولوائح الجمعية المعتمدة، ويُعد الالتزام بها أساساً حاكماً لجميع إجراءات تقديم الخدمات.

المادة (2): الفئة المستفيدة ونطاق الخدمة:

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين ضمن نطاق عملها المعتمد، وتشمل الأطفال من عمر (7-12) سنة، وفق البرامج والضوابط المعتمدة لديها.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (3): عدم تقديم مساعدات نقدية:

تلتزم الجمعية بعدم تقديم أي مساعدات نقدية للمستفيدين، ويقتصر تقديم المساعدات على المساعدات العينية والبرامج والخدمات المعتمدة وفق لوائح الجمعية.

المادة (4): العدالة وعدم التمييز:

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين بعدالة ومساواة، ويحظر أي تمييز غير مبرر بين المستفيدين، وتُقدّم الخدمات بكل احترام وتقدير لكرامة المستفيد.

المادة (5): سرية معلومات المستفيدين:

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية معلومات وبيانات المستفيدين وجميع المراسلات الخاصة بحالاتهم، وعدم الإفصاح عنها إلا في الحدود التي تقتضيها مصلحة العمل ووفق السياسات المعتمدة.

المادة (6): الشفافية في تقديم الخدمة:

يحق للمستفيد معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة له في حال عدم استيفاء الشروط، وذلك بأسلوب واضح ومهني.

المادة (7): الالتزام بالسلوك المتبادل:

تقوم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين على الاحترام المتبادل، ويلتزم المستفيد باحترام موظفي الجمعية ومقدمي الخدمة، كما تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها بأسلوب لائق ومهني.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	تسجيل المستفيد	تسجيل المستفيد وفق النماذج المعتمدة بعد التحقق من انطباق نطاق عمل الجمعية.
2	دراسة الحالة	دراسة حالة المستفيد من قبل الجهة المختصة أو مدير المشروع لتحديد أحقية الخدمة.
3	اعتماد تقديم الخدمة	اعتماد تقديم الخدمة وفق البرامج والإمكانيات المتاحة.
4	تنفيذ الخدمة	تقديم الخدمة أو البرنامج للمستفيد وفق الضوابط المعتمدة.
5	توثيق الخدمة	توثيق تقديم الخدمة وحفظ المستندات ذات الصلة في ملف المستفيد.
6	المتابعة والتقييم	متابعة التزام المستفيد بشروط الخدمة وتقييم الاستفادة عند الحاجة.
7	استقبال الملاحظات والشكاوى	استقبال شكاوى وملاحظات المستفيدين والتعامل معها وفق القنوات المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المسؤوليات:

المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة	الجهة
اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وأي تعديلات جوهرية تطراً عليها.	مجلس الإدارة
الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان الالتزام بها.	المدير التنفيذي
تنفيذ إجراءات التسجيل ودراسة الحالة وتقديم الخدمات وفق الضوابط.	الإدارات المعنية بتقديم الخدمات
دراسة حالات المستفيدين ورفع التوصيات واعتماد تنفيذ البرامج.	مديرو المشاريع
تقديم الخدمات للمستفيدين باحترام والالتزام وتوثيق الإجراءات.	مقدمو الخدمة
التحقق من الالتزام بأحكام السياسة ورصد أي مخالفات.	المراجع الداخلي

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من سياسات جمعية اطفال طيبة، ومكملة للوائح المعتمدة ذات العلاقة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دورياً كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة أو صدور تعليمات تنظيمية ذات علاقة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الثاني: سياسة تسجيل المستفيدين ودراسة الحالة:

التعريف:

يقصد بسياسة تسجيل المستفيدين ودراسة الحالة في هذه الوثيقة التزام جمعية اطفال طيبة بوضع وتنفيذ ضوابط وإجراءات منظمة لتسجيل المستفيدين من خدماتها، ودراسة حالاتهم دراسة مهنية وموضوعية، بما يضمن توجيه الخدمات للفئات المستحقة ضمن نطاق عمل الجمعية، وتحقيق العدالة والشفافية، والالتزام بالبرامج والضوابط المعتمدة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع عمليات تسجيل المستفيدين الجدد، وتحديث بيانات المستفيدين القائمين، ودراسة حالاتهم قبل تقديم أي خدمة أو برنامج من خدمات الجمعية، وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام المعنية، وجميع العاملين أو المتعاونين المشاركين في استقبال طلبات المستفيدين، أو دراسة الحالات، أو اعتماد تقديم الخدمات.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (8): نطاق الاستفادة:

يشترط لتسجيل المستفيد أن يكون ضمن نطاق عمل جمعية اطفال طيبة، وأن يندرج ضمن الفئة المستهدفة المعتمدة، وهي الأطفال من عمر (7-12) سنة، وفق أنظمة ولوائح الجمعية.

المادة (9): دراسة الحالة كشرط أساسي:

تُعد دراسة الحالة شرطًا أساسيًا ومسبقًا لتقديم أي خدمة أو برنامج للمستفيد، ولا يجوز تقديم أي خدمة دون استكمال دراسة الحالة واعتمادها من الجهة المختصة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (10): الجهة المختصة بدراسة الحالة:

تتم دراسة حالة المستفيد من قبل مدير المشروع أو الفريق المختص المعتمد من الجمعية، وفق نماذج وآليات التقييم المعتمدة.

المادة (11): المستندات والبيانات:

يلتزم المستفيد أو من يمثله بتقديم جميع المستندات والبيانات المطلوبة لاستكمال إجراءات التسجيل ودراسة الحالة، ويُعد عدم استكمالها سببًا كافيًا لتعليق أو رفض الطلب.

المادة (12): التحقق من صحة البيانات:

تلتزم الجمعية بالتحقق من صحة البيانات والمعلومات المقدمة من المستفيد بالوسائل المتاحة، ويجوز لها طلب أي مستندات إضافية عند الحاجة.

المادة (13): قرارات القبول أو الرفض:

تصدر قرارات قبول أو رفض تسجيل المستفيد أو تقديم الخدمة بناءً على نتائج دراسة الحالة، ووفق الإمكانيات والبرامج المعتمدة، ويحق للمستفيد معرفة سبب الرفض عند الطلب.

المادة (14): تحديث بيانات المستفيد:

يلتزم المستفيد بإبلاغ الجمعية عن أي تغيير يطرأ على بياناته الأساسية أو وسائل التواصل أو مقر السكن فور حدوثه، وتلتزم الجمعية بتحديث ملف المستفيد بناءً على ذلك.

المادة (15): سرية ملفات المستفيدين:

تُعد ملفات المستفيدين ودراسات الحالات سرية، ولا يجوز الاطلاع عليها أو تداولها إلا من قبل الجهات المخولة ووفق سياسات الخصوصية المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	استقبال طلب التسجيل	استقبال طلب تسجيل المستفيد عبر القنوات المعتمدة.
2	استلام المستندات	استلام المستندات والبيانات المطلوبة للتسجيل.
3	فتح ملف مستفيد	إنشاء ملف خاص بالمستفيد وتسجيل بياناته الأساسية.
4	دراسة الحالة	دراسة حالة المستفيد من قبل مدير المشروع أو الفريق المختص.
5	التقييم والتوصية	إعداد التوصية المناسبة بناءً على نتائج دراسة الحالة.
6	اعتماد القرار	اعتماد قرار القبول أو الرفض وفق الصلاحيات المعتمدة.
7	إشعار المستفيد	إشعار المستفيد بنتيجة التسجيل أو الدراسة.
8	تحديث البيانات	تحديث ملف المستفيد دوريًا أو عند حدوث أي تغيير.

المسؤوليات:

الجهة	المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة
مجلس الإدارة	اعتماد سياسة تسجيل المستفيدين ودراسة الحالة وأي تعديلات جوهرية عليها.
المدير التنفيذي	الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان الالتزام بها.
الإدارات المعنية	استقبال طلبات التسجيل وتنفيذ الإجراءات المعتمدة.
مديرو المشاريع	دراسة حالات المستفيدين، وإعداد التوصيات، ومتابعة التحديث.
مقدمو الخدمة	الالتزام بعدم تقديم أي خدمة إلا بعد اعتماد التسجيل ودراسة الحالة.
المراجع الداخلي	التحقق من الالتزام بأحكام السياسة وسلامة الإجراءات.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تسجيل المستخدمين ودراسة الحالة بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الثالث: سياسة تقديم الخدمات والمساعدات العينية للمستفيدين:

التعريف:

يقصد بسياسة تقديم الخدمات والمساعدات العينية للمستفيدين في هذه الوثيقة التزام جمعية اطفال طيبة بتنظيم آلية تقديم الخدمات والبرامج والمساعدات العينية للمستفيدين المستحقين، وفق البرامج المعتمدة والإمكانيات المتاحة، وبما يضمن العدالة والشفافية، وتحقيق أهداف الجمعية، والالتزام بعدم تقديم أي مساعدات نقدية.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع الخدمات والبرامج والمساعدات العينية التي تقدمها جمعية اطفال طيبة للمستفيدين، وتشمل مراحل اعتماد الخدمة، وتنفيذها، وتسليمها، وتوثيقها، ومتابعة الالتزام المرتبط بها، وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام المعنية بتخطيط البرامج أو تنفيذها أو الإشراف عليها أو اعتمادها.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (16): طبيعة الخدمات المقدمة:

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين من خلال برامج وأنشطة ومساعدات عينية معتمدة، وفق خططها التشغيلية وأهدافها المعتمدة.

المادة (17): حظر المساعدات النقدية:

يحظر على الجمعية تقديم أي مساعدات نقدية للمستفيدين تحت أي مسمى، ويقتصر الدعم على المساعدات العينية والخدمات والبرامج المعتمدة فقط.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (18): أحقية الحصول على الخدمة:

يشترط لتقديم أي خدمة أو مساعدة عينية أن يكون المستفيد مسجلاً لدى الجمعية، ومستوفياً لشروط الاستفادة، وبعد اعتماد دراسة حالته وفق السياسات المعتمدة.

المادة (19): الالتزام بالإمكانيات والبرامج المعتمدة:

يتم تقديم الخدمات والمساعدات العينية في حدود الإمكانيات المتاحة والبرامج المعتمدة لدى الجمعية، ولا يترتب على التسجيل أي التزام تلقائي بتقديم الخدمة.

المادة (20): العدالة والمساواة في تقديم الخدمة:

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين دون تمييز غير مبرر، وبما يحقق مبدأ العدالة والمساواة بين المستفيدين المستحقين.

المادة (21): آلية تسليم المساعدات العينية:

يتم تسليم المساعدات العينية للمستفيدين وفق إجراءات منظمة ومعتمدة، وبما يضمن سلامة التسليم، وتوثيق الاستلام، وتحقيق الغرض من المساعدة.

المادة (22): التزام المستفيد بالمحافظة على المساعدة:

يلتزم المستفيد بالمحافظة على ما يتم تسليمه له من مساعدات عينية أو أدوات أو مستلزمات مقدمة من الجمعية، واستخدامها للغرض المخصص لها.

المادة (23): توثيق تقديم الخدمة:

يجب توثيق جميع الخدمات والمساعدات العينية المقدمة للمستفيدين، وحفظ المستندات والنماذج ذات العلاقة ضمن ملف المستفيد المعتمد.

المادة (24): إيقاف أو تعليق تقديم الخدمة:

يجوز للجمعية إيقاف أو تعليق تقديم الخدمة للمستفيد في حال الإخلال بالشروط أو الواجبات، أو ثبوت تقديم معلومات غير صحيحة، وذلك وفق الإجراءات المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	تحديد نوع الخدمة	تحديد نوع الخدمة أو المساعدة العينية المناسبة وفق البرنامج المعتمد.
2	اعتماد تقديم الخدمة	اعتماد تقديم الخدمة للمستفيد وفق الصلاحيات المعتمدة.
3	تجهيز الخدمة	تجهيز المساعدة العينية أو البرنامج وفق المعايير المحددة.
4	تسليم الخدمة	تسليم الخدمة أو المساعدة العينية للمستفيد وفق الإجراءات المعتمدة.
5	توثيق الاستلام	توثيق استلام المستفيد للخدمة أو المساعدة العينية.
6	المتابعة	متابعة الاستفادة من الخدمة عند الحاجة.
7	التقييم	تقييم تقديم الخدمة ومدى تحقيقها لأهداف البرنامج.

المسؤوليات:

الجهة	المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة
مجلس الإدارة	اعتماد سياسة تقديم الخدمات والمساعدات العينية وأي تعديلات جوهرية عليها.
المدير التنفيذي	الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان الالتزام بها.
الإدارات المعنية	تخطيط وتنفيذ البرامج والخدمات وفق الضوابط المعتمدة.
مديرو المشاريع	اعتماد تنفيذ الخدمات، ومتابعة التسليم، والتوثيق.
مقدمو الخدمة	تنفيذ وتسليم الخدمات والمساعدات العينية وفق الإجراءات.
المراجع الداخلي	التحقق من الالتزام بالسياسة وسلامة التوثيق والإجراءات.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تقديم الخدمات والمساعدات العينية للمستخدمين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الرابع: سياسة حقوق المستفيدين:

التعريف:

يقصد بسياسة حقوق المستفيدين في هذه الوثيقة التزام جمعية اطفال طيبة بضمان حقوق المستفيدين من خدماتها، وحمايتهم، وتمكينهم من الحصول على الخدمات والبرامج المقدمة بعدالة واحترام وشفافية، وبما يعزز الثقة المتبادلة، ويحفظ كرامة المستفيد، ويتوافق مع أنظمة ولوائح الجمعية المعتمدة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جمعية اطفال طيبة، وعلى جميع الإدارات والأقسام والعاملين والمتطوعين ومقدمي الخدمات المتعاملين مع المستفيدين أو المشاركين في تقديم الخدمات لهم.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (25): الحق في الحصول على الخدمة:

يحق للمستفيد الحصول على الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية متى ما استوفى شروط التسجيل والاستفادة، ووفق الإمكانيات والبرامج المعتمدة.

المادة (26): الحق في العدالة وعدم التمييز:

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين بعدالة ومساواة، ويحظر أي تمييز غير مبرر بين المستفيدين لأي سبب لا يرتبط بمعايير الاستحقاق المعتمدة.

المادة (27): الحق في المعاملة اللائقة:

يحق للمستفيد أن يُعامل باحترام وتقدير، وبما يراعي كرامته الإنسانية، عند تقديم الخدمات أو التواصل مع موظفي الجمعية ومقدمي الخدمة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (28): الحق في معرفة أسباب الرفض:

يحق للمستفيد معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة له أو تعليقها، متى ما طلب ذلك، وبأسلوب مهني واضح.

المادة (29): الحق في سرية المعلومات:

يحق للمستفيد الحفاظ على سرية بياناته ومعلوماته الشخصية، وتلتزم الجمعية بعدم الإفصاح عنها إلا وفق السياسات والأنظمة المعتمدة.

المادة (30): الحق في معرفة مقدمي الخدمة:

يحق للمستفيد معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل التواصل الرسمية الخاصة بهم، بما يحقق الوضوح والشفافية في التعامل.

المادة (31): الحق في تقديم الشكاوى أو المقترح:

يحق للمستفيد تقديم الشكاوى، أو المقترحات، أو الملاحظات المتعلقة بالخدمات، أو البرامج، أو مقدمي الخدمة، عبر القنوات المعتمدة لدى الجمعية، دون أن يترتب على ذلك أي ضرر أو تمييز.

المادة (32): الحق في الاستفسار:

يحق للمستفيد الاستفسار عن أي معلومات تتعلق بالخدمات المقدمة أو إجراءات الاستفادة منها، وعلى الجمعية تقديم الإيضاح اللازم بالوسائل المناسبة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الوصف التنفيذي المختصر	الإجراء	الرقم
تعريف المستفيد بحقوقه عند التسجيل أو بدء الاستفادة من الخدمة.	تعريف المستفيد بحقوقه	1
إتاحة قنوات واضحة للتواصل مع المستفيدين والاستفسار.	إتاحة قنوات التواصل	2
استقبال شكاوى ومقترحات المستفيدين عبر القنوات المعتمدة.	استقبال الشكاوى	3
دراسة الشكاوى والملاحظات والتحقق منها.	دراسة الشكاوى	4
اتخاذ الإجراء المناسب ومعالجة الشكاوى أو الملاحظة.	اتخاذ الإجراء	5
إشعار المستفيد بنتيجة الشكاوى أو الإجراء المتخذ.	إشعار المستفيد	6
توثيق جميع الإجراءات المتعلقة بحقوق المستفيدين.	توثيق الإجراءات	7

المسؤوليات:

المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة	الجهة
اعتماد سياسة حقوق المستفيدين وأي تعديلات جوهرية عليها.	مجلس الإدارة
الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان حماية حقوق المستفيدين.	المدير التنفيذي
تمكين المستفيدين من حقوقهم وتنفيذ الإجراءات ذات الصلة.	الإدارات المعنية
متابعة التزام مقدمي الخدمة بحقوق المستفيدين.	مديرو المشاريع
الالتزام بمعاملة المستفيدين باحترام وحفظ حقوقهم.	مقدمو الخدمة
التحقق من الالتزام بأحكام السياسة ورصد أي تجاوزات.	المراجع الداخلي

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة حقوق المستخدمين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الخامس: سياسة واجبات والتزامات المستفيدين:

التعريف:

يقصد بسياسة واجبات والتزامات المستفيدين في هذه الوثيقة تحديد الواجبات والسلوكيات والالتزامات التي يتعين على المستفيد الالتزام بها عند تعامله مع جمعية اطفال طيبة أو استفادته من خدماتها وبرامجها، بما يضمن حسن سير العمل، وتحقيق أهداف الجمعية، والمحافظة على الموارد والخدمات المقدمة، وتعزيز الاحترام المتبادل.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جمعية اطفال طيبة، وعلى أولياء أمورهم أو من يمثلهم نظامًا، في جميع مراحل التسجيل، ودراسة الحالة، والاستفادة من الخدمات والبرامج، والمشاركة في الأنشطة التي تنفذها الجمعية.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (33): الالتزام بتقديم المستندات:

يلتزم المستفيد أو من يمثله بتقديم جميع المستندات والبيانات المطلوبة للاستفادة من خدمات الجمعية، وبما يحقق استكمال إجراءات التسجيل ودراسة الحالة.

المادة (34): صحة ودقة المعلومات:

يلتزم المستفيد بالإفصاح عن جميع المعلومات والبيانات المطلوبة بدقة وصدق وفي الوقت المناسب، ويُعد تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة سببًا لاتخاذ الإجراءات النظامية.

المادة (35): الالتزام بالبرامج والأنشطة:

يلتزم المستفيد بالمشاركة في البرامج والأنشطة التي تم قبوله فيها، والالتزام بالحضور في الأوقات المحددة، أو الاعتذار المسبق في حال وجود ظرف طارئ.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (36): الإبلاغ عن التغييرات:

يلتزم المستفيد بإبلاغ الجمعية فوراً عن أي تغيير يطرأ على مقر السكن أو وسائل التواصل أو أي بيانات أساسية أخرى.

المادة (37): المحافظة على ممتلكات الجمعية:

يلتزم المستفيد بالمحافظة على ما يتم تسليمه له من قبل الجمعية من أدوات أو مستلزمات أو مساعدات عينية، واستخدامها للغرض المخصص لها.

المادة (38): الالتزام بالسلوك اللائق:

يلتزم المستفيد بالتحلي بالسلوك اللائق والاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية ومقدمي الخدمة والمتطوعين، ويحظر التطاول أو الإساءة بأي شكل.

المادة (39): الالتزام بالزي المحتشم:

يلتزم المستفيد أو من يرافقه بالالتزام بالزي المحتشم عند الحضور لمقر الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تنفذها الجمعية.

المادة (40): استخدام القنوات الرسمية للتواصل:

في حال عدم رضا المستفيد عن أي خدمة أو برنامج أو مقدم خدمة، يلتزم باستخدام القنوات الرسمية المعتمدة لدى الجمعية لتقديم الملاحظات أو الشكاوى أو المقترحات.

المادة (41): الاستفسار وطلب الإيضاح:

يحق للمستفيد الاستفسار وطلب الإيضاح عن أي معلومة تتعلق بالخدمات المقدمة، ويلتزم بالتواصل مع مقدمي الخدمة أو الجهات المختصة عبر القنوات المعتمدة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	تسليم المستندات	تقديم المستندات والبيانات المطلوبة عند التسجيل.
2	توقيع الإقرارات	توقيع الإقرارات اللازمة بالالتزام بالسياسات والتعليمات.
3	الالتزام بالحضور	الالتزام بحضور البرامج والأنشطة المعتمدة.
4	الإبلاغ عن التغييرات	إشعار الجمعية بأي تغييرات تطرأ على بيانات المستفيد.
5	المحافظة على المساعدات	استخدام المساعدات العينية والمحافظة عليها.
6	التواصل النظامي	استخدام القنوات الرسمية في التواصل أو الشكاوى.
7	المتابعة	متابعة التزام المستفيد بواجباته أثناء الاستفادة من الخدمة.

المسؤوليات:

الجهة	المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة
مجلس الإدارة	اعتماد سياسة واجبات والتزامات المستفيدين وأي تعديلات جوهرية عليها.
المدير التنفيذي	الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان الالتزام بها.
الإدارات المعنية	توعية المستفيدين بواجباتهم ومتابعة الالتزام.
مديرو المشاريع	متابعة التزام المستفيدين أثناء تنفيذ البرامج.
مقدمو الخدمة	رصد أي إخلال بالواجبات ورفعها للجهات المختصة.
المراجع الداخلي	التحقق من الالتزام بالسياسة ورصد المخالفات.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للإجراءات النظامية المعتمدة لدى الجمعية.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة واجبات والتزامات المستخدمين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل السادس: سياسة الشكاوى والتظلمات الخاصة بالمستفيدين:

التعريف:

يقصد بسياسة الشكاوى والتظلمات الخاصة بالمستفيدين في هذه الوثيقة تنظيم الآلية المعتمدة لاستقبال شكاوى وتظلمات وملاحظات المستفيدين من خدمات جمعية اطفال طيبة، ومعالجتها بصورة عادلة وشفافة، بما يضمن حفظ حقوق المستفيدين، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز الثقة المتبادلة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع الشكاوى والتظلمات والملاحظات المقدمة من المستفيدين أو من يمثلهم نظاماً، والمتعلقة بالخدمات، أو البرامج، أو الإجراءات، أو مقدمي الخدمة في الجمعية، وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام والعاملين والمتطوعين المعنيين باستقبال الشكاوى أو دراستها أو اتخاذ القرار بشأنها.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (42): حق تقديم الشكاوى أو التظلم:

يحق للمستفيد تقديم شكاوى أو تظلم أو ملاحظة تتعلق بالخدمات أو البرامج أو مقدمي الخدمة، دون أن يترتب على ذلك أي ضرر أو تمييز ضده.

المادة (43): القنوات المعتمدة لتقديم الشكاوى:

تُقدم الشكاوى أو التظلمات عبر القنوات المعتمدة لدى الجمعية، وتشمل التواصل المباشر مع مقدمي الخدمة، أو الاتصال الهاتفي، أو الموقع الإلكتروني للجمعية، أو أي قنوات رسمية أخرى تعتمدها الجمعية.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (44): سرية بيانات الشكوى:

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكوى ومحتواها، وعدم الإفصاح عنها إلا في حدود ما تقتضيه إجراءات المعالجة ووفق الأنظمة المعتمدة.

المادة (45): دراسة الشكوى والتحقق منها:

تلتزم الجهة المختصة بدراسة الشكوى أو التظلم والتحقق من صحتها وملايستها بصورة مهنية وموضوعية.

المادة (46): عدم التعارض مع السياسات الأخرى:

تُعالج الشكاوى والتظلمات بما لا يتعارض مع السياسات واللوائح المعتمدة لدى الجمعية، وبما يحقق العدالة وحسن التطبيق.

المادة (47): اتخاذ الإجراء المناسب:

تتخذ الجمعية الإجراء المناسب حيال الشكوى أو التظلم بعد دراستها، وفق الصلاحيات المعتمدة، وبما يضمن معالجة السبب وتحسين الخدمة.

المادة (48): إشعار المستفيد بالنتيجة:

يتم إشعار المستفيد بنتيجة الشكوى أو التظلم والإجراء المتخذ حياله عبر القنوات المناسبة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	استقبال الشكوى	استقبال الشكوى أو التظلم عبر القنوات المعتمدة.
2	تسجيل الشكوى	تسجيل الشكوى في السجل المخصص لها.
3	إحالة الشكوى	إحالة الشكوى للجهة المختصة لدراستها.
4	الدراسة والتحقق	دراسة الشكوى والتحقق من ملبساتها.
5	اتخاذ القرار	اتخاذ القرار أو الإجراء المناسب وفق الصلاحيات.
6	إشعار المستفيد	إشعار المستفيد بنتيجة الشكوى أو التظلم.
7	التوثيق والحفظ	توثيق الشكوى والإجراء المتخذ وحفظها بالسجلات.

المسؤوليات:

الجهة	المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة
مجلس الإدارة	اعتماد سياسة الشكاوى والتظلمات وأي تعديلات جوهرية عليها.
المدير التنفيذي	الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان معالجة الشكاوى بفعالية.
الإدارات المعنية	استقبال ودراسة الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة.
مديرو المشاريع	التعاون في دراسة الشكاوى المتعلقة بالبرامج والخدمات.
مقدمو الخدمة	التعاون في توضيح الوقائع ومعالجة الملاحظات.
المراجع الداخلي	التحقق من الالتزام بالسياسة وسلامة الإجراءات.

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستفيدين المعتمدة في جمعية اطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة الشكاوى والتظلمات الخاصة بالمستفيدين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل السابع: سياسة سرية معلومات وبيانات المستخدمين:

التعريف:

يقصد بسياسة سرية معلومات وبيانات المستخدمين في هذه الوثيقة التزام جمعية اطفال طيبة بحماية خصوصية وسرية جميع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين من خدماتها، وضمان استخدامها في الأغراض المحددة فقط، ومنع الاطلاع أو الإفصاح غير المصرح به، بما يتوافق مع الأنظمة والسياسات المعتمدة لدى الجمعية.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع بيانات ومعلومات المستخدمين، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، وتشمل البيانات الشخصية، والاجتماعية، والتعليمية، وأي معلومات أخرى يتم جمعها أو معالجتها ضمن برامج وخدمات الجمعية، وتطبق هذه السياسة على جميع الإدارات والأقسام والعاملين والمتطوعين والمتعاقدين الذين لهم صلاحية الوصول إلى بيانات المستخدمين أو التعامل معها.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (49): مبدأ السرية وحماية الخصوصية:

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية وخصوصية بيانات المستخدمين، ويُحظر استخدام هذه البيانات أو الإفصاح عنها إلا في حدود الأغراض النظامية والمعتمدة.

المادة (50): حدود استخدام البيانات:

تُستخدم بيانات المستخدمين فقط لأغراض تقديم الخدمات، ودراسة الحالات، والتقارير، وتحقيق أهداف الجمعية، ولا يجوز استخدامها لأي أغراض أخرى دون موافقة نظامية.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (51): صلاحيات الاطلاع:

يقتصر الاطلاع على بيانات المستخدمين على الأشخاص المخولين بذلك وفق الصلاحيات المعتمدة، وبما يتناسب مع طبيعة مهامهم الوظيفية.

المادة (52): حماية البيانات الإلكترونية:

تلتزم الجمعية باتخاذ التدابير التقنية والتنظيمية اللازمة لحماية بيانات المستخدمين الإلكترونية من الاختراق أو التلف أو فقدان، وفق السياسات المعتمدة.

المادة (53): حفظ الوثائق والسجلات:

يتم حفظ ملفات وبيانات المستخدمين ضمن أنظمة وسجلات معتمدة وأمنة، وبما يتوافق مع سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها المعتمدة في الجمعية.

المادة (54): الإفصاح النظامي:

لا يجوز الإفصاح عن بيانات المستخدمين لأي جهة خارجية إلا بموافقة نظامية أو بناءً على متطلبات الجهات الرسمية المختصة، ووفق الإجراءات المعتمدة.

المادة (55): الالتزام بعدم النسخ أو التداول:

يحظر نسخ، أو تداول، أو تصوير بيانات، أو ملفات المستخدمين إلا لأغراض العمل وبموافقة مسبقة من الجهة المختصة.

المادة (56): المساءلة عن المخالفات:

يُعد أي إخلال بأحكام سرية بيانات المستخدمين مخالفة إدارية تستوجب المساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة لدى الجمعية.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الوصف التنفيذي المختصر	الإجراء	الرقم
جمع بيانات المستخدمين بالحد الأدنى اللازم لتقديم الخدمة.	جمع البيانات	1
حفظ البيانات في ملفات وسجلات آمنة ومعتمدة.	حفظ البيانات	2
تحديد الأشخاص المخولين بالاطلاع على البيانات.	تحديد الصلاحيات	3
استخدام البيانات للأغراض المعتمدة فقط.	استخدام البيانات	4
الإفصاح عن البيانات عند وجود متطلبات نظامية فقط.	الإفصاح النظامي	5
إتلاف البيانات وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق المعتمدة.	إتلاف البيانات	6
مراجعة الالتزام بضوابط السرية بشكل دوري.	المراجعة والمتابعة	7

المسؤوليات:

المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة	الجهة
اعتماد سياسة سرية معلومات وبيانات المستخدمين وأي تعديلات جوهرية عليها.	مجلس الإدارة
الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان حماية بيانات المستخدمين.	المدير التنفيذي
الالتزام بضوابط جمع وحفظ واستخدام بيانات المستخدمين.	الإدارات المعنية
ضمان سرية بيانات المستخدمين ضمن البرامج والمشاريع.	مديرو المشاريع
المحافظة على سرية البيانات وعدم إساءة استخدامها.	العاملون ومقدمو الخدمة
التحقق من الالتزام بالسياسة ورصد أي مخالفات.	المراجع الداخلي

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُعد مخالفة إدارية وتخضع للمساءلة وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة سرية معلومات وبيانات المستخدمين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الفصل الثامن: سياسة المخالفات والإجراءات التصحيحية الخاصة بالمستفيدين:

التعريف:

يقصد بسياسة المخالفات والإجراءات التصحيحية الخاصة بالمستفيدين في هذه الوثيقة تنظيم آلية التعامل مع المخالفات التي قد تصدر من المستفيدين أثناء تعاملهم مع جمعية اطفال طيبة أو استفادتهم من خدماتها وبرامجها، وتحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة، بما يحقق العدالة والانضباط، ويحفظ حقوق الجمعية والمستفيدين، ويضمن استمرارية تقديم الخدمات وفق الضوابط المعتمدة.

النطاق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جمعية اطفال طيبة، وعلى أولياء أمورهم أو من يمثلهم نظامًا، وتشمل جميع المخالفات المرتبطة بالتسجيل، أو تقديم الخدمات، أو الالتزام بالبرامج، أو السلوك العام داخل مرافق الجمعية أو أثناء الأنشطة والبرامج التي تنفذها.

الضوابط العامة للسياسة:

المادة (57): تعريف المخالفة:

تُعد مخالفة أي إخلال بالواجبات أو الضوابط أو التعليمات الواردة في سياسات ولوائح جمعية اطفال طيبة، أو إساءة استخدام الخدمات أو المساعدات المقدمة.

المادة (58): مبادئ التعامل مع المخالفات:

تلتزم الجمعية عند التعامل مع مخالفات المستفيدين بمبادئ العدالة، والتدرج، والتناسب بين المخالفة والإجراء المتخذ، وبما يراعي مصلحة المستفيد.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

المادة (59): أنواع المخالفات:

- تشمل المخالفات - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:
- تقديم معلومات أو مستندات غير صحيحة.
 - الإخلال بالالتزام بالبرامج أو الأنشطة المعتمدة.
 - إساءة السلوك أو عدم احترام موظفي الجمعية أو مقدمي الخدمة.
 - إساءة استخدام أو إتلاف المساعدات العينية المقدمة.
 - مخالفة التعليمات والضوابط المعتمدة لدى الجمعية.

المادة (60): الإجراءات التصحيحية:

- تدرج الإجراءات التصحيحية بحسب جسامه المخالفة وتكرارها، وتشمل:
- التنبيه الشفهي.
 - الإنذار الخطي.
 - تعليق تقديم الخدمة مؤقتًا.
 - إيقاف الاستفادة من الخدمة أو البرنامج.
 - الحرمان من الاستفادة مستقبلاً وفق الضوابط المعتمدة.

المادة (61): توثيق المخالفات:

يجب توثيق جميع المخالفات والإجراءات التصحيحية المتخذة بشأنها في ملف المستفيد المعتمد.

المادة (62): حق المستفيد في التظلم:

يحق للمستفيد أو من يمثله التظلم من الإجراء المتخذ بحقه وفق سياسة الشكاوى والتظلمات المعتمدة لدى الجمعية.

المادة (63): عدم الإخلال بالحقوق:

لا يترتب على تطبيق الإجراءات التصحيحية الإخلال بحقوق المستفيد النظامية، ويُراعى دائماً مبدأ مصلحة الطفل.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الإجراءات:

الرقم	الإجراء	الوصف التنفيذي المختصر
1	رصد المخالفة	رصد المخالفة من قبل مقدم الخدمة أو الجهة المختصة.
2	توثيق المخالفة	توثيق المخالفة في ملف المستفيد.
3	دراسة المخالفة	دراسة المخالفة وتحديد نوعها وجسامتها.
4	تحديد الإجراء	تحديد الإجراء التصحيحي المناسب وفق الضوابط.
5	اعتماد الإجراء	اعتماد الإجراء من الجهة المخولة.
6	إشعار المستفيد	إشعار المستفيد بالإجراء المتخذ وأسبابه.
7	المتابعة	متابعة الالتزام بعد تطبيق الإجراء التصحيحي.

المسؤوليات:

الجهة	المسؤوليات الرئيسية ضمن هذه السياسة
مجلس الإدارة	اعتماد سياسة المخالفات والإجراءات التصحيحية وأي تعديلات جوهرية عليها.
المدير التنفيذي	الإشراف العام على تطبيق السياسة وضمان عدالة الإجراءات.
الإدارات المعنية	رصد المخالفات ورفعها ودراسة الحالات.
مديرو المشاريع	متابعة الالتزام السلوكي للمستفيدين ضمن البرامج.
مقدمو الخدمة	الإبلاغ عن أي مخالفات وتوثيقها.
المراجع الداخلي	التحقق من الالتزام بالسياسة وسلامة تطبيق الإجراءات.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار

الأحكام الختامية:

1. تُعد هذه السياسة جزءًا لا يتجزأ من سياسات المستخدمين المعتمدة في جمعية أطفال طيبة.
2. أي مخالفة لأحكام هذه السياسة تُطبق بشأنها الإجراءات التصحيحية المعتمدة دون إخلال بالأنظمة ذات العلاقة.
3. تُراجع هذه السياسة دوريًا كل ثلاث سنوات أو عند الحاجة.
4. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة المخالفات والإجراءات التصحيحية الخاصة بالمستفيدين بجمعية أطفال طيبة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (4) المنعقد بتاريخ 29.12.2025.

29.12.2025	تاريخ الإصدار
001	رقم الإصدار



taibahkids.org.sa

info@taibahkids.org.sa



[@taibahkids](https://www.instagram.com/taibahkids)