



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

2026م

تمهيد:

تسعى جمعية سنا بل الخير نحو تواصل أفضل مع المجتمع وزيادة المستفيدين من خدماتها، فهي تعمل على تطوير وتحسين برامجها وخدماتها، بحيث تتمكن من توصيل خدماتها عبر القنوات المتعددة لأعداد أكبر من الفئات المستهدفة ورسم صورة ذهنية صحيحة عن الجمعية.

المادة الأولى:

- الإعلان عن جميع الخدمات والبرامج للمستفيدين في جميع وسائل التواصل الخاصة بالجمعية، ووضوح آليات الوصول للخدمة المقدمة لضمان عدالة الوصول والاستفادة من خدمات الجمعية
- ترويج البرامج والخدمات في جميع وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية للوصول إلى شريحة جديدة.

المادة الثانية :

خدمة كفالة اليتيم

1— شروط الاستحقاق للكفالة

1. أن يكون اليتيم سعودي الجنسية.
2. أن يكون عمر اليتيم الجديد أقل من 18 عامًا
3. أن يكون اليتيم على قيد الدراسة (يستثنى من الشرط من هم دون سن الدراسة)
4. أن يكون من سكان محافظة رابغ وقراها .
5. توفر كافة الأوراق الثبوتية والتعريفات التي توضح الحالة.
6. أن يكون من ذوي الدخل المحدود، وتكون الأولوية في القبول للأكثر احتياجًا.

2- المستندات المطلوبة للتسجيل

1. صورة بطاقة العائلة ، مع بطاقة هوية الام
2. مشهد موثق بتسجيل اليتيم في الضمان الاجتماعي.
3. شهادة وفاة والد اليتيم.
4. صك ولاية الأم على اليتيم صادر من المحكمة، أو ما يثبت وجود الأبناء مع الأم .
5. عقد إيجار إلكتروني للسكن أو صك ملكية العقار او فاتورة كهرباء
6. تعريف من مدرسة اليتيم (يستثنى من هم دون سن الدراسة).
7. تعريف براتب والد اليتيم — في حال عملها.
8. بيان بالراتب التقاعدي لوالد اليتيم المتوفي (إن وجد).
9. حساب بنكي لتحويل الكفالة.

3- طريقة التقديم لخدمات الجمعية

- تقديم الطلب في مقر الجمعية لدى خدمة الأيتام
- إرفاق جميع الأوراق المطلوبة مع الطلب

4- أنواع المساعدات:

نوع الإعانة	بند الإعانة
مبلغ شهري يدفعه الكافل لليتيم مقداره 400 ريال	1- الكفالة الشهرية
يتم صرفها موسميًا مثل أرزاق رمضان، وعيدية يتيم، زكاة الفطر، إعانة فصلي الشتاء و الصيف، والحقيبة المدرسية..	2- إعانة موسمية
يتم صرفها لأسر الأيتام الأشد حاجة وتشمل المواد الغذائية، والملابس، والأثاث، والأجهزة، لحوم الهدى... وغيرها	4- التبرعات العينية

4- آلية صرف المساعدات

- ✓ يرفع الطلب باحث منسق خدمات المستفيدين بعد التأكد من صحة البيانات واكتمالها
- ✓ تأكيد المراجعة من قبل مدير خدمات المستفيدين واعتماده نهائيًا.
- ✓ إعداد الكشف النهائي للمستفيدين ويراجع من قبل محاسب الجمعية

✓ توقيع أصحاب الصلاحية لاعتماد صرف المساعدة.

✓ صرف مبلغ المساعدة المالية للمستفيد عن طريق التحويل البنكي لحساب عائل اليتيم، أو حساب اليتيم نفسه بالتنسيق مع والدته.

✓ صرف التبرعات العينية للمستفيد بالحضور لمقر الجمعية واستلامها

5- العلاقة مع المستفيدين:

□ ترسيخ وتعزيز ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوقه وذلك برسالة ترسل إلى جوال المستفيد بعد الانتهاء من تقديم الخدمة مباشرة مع توضيح آلية تقييم مستوى الخدمة المقدمة على أن يتم تدريب العاملين على أدوات القياس وتحليل النتائج

□ عمل استطلاع رأي عام عن كل الخدمات المقدمة من الجمعية مع إتاحة إبداء الرأي وطرح المقترحات للتحسين وتطوير مستوى الخدمة المقدمة.

□ وضع آلية واضحة للتواصل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين وآلية التعامل معها ورفع توصيات مباشرة لمجلس الإدارة عن أبرز الاقتراحات والشكاوى الواردة من المستفيدين وماذا تم بشأنها

□ التواصل المستمر مع المستفيدين عن أبرز البرامج والخدمات المقدمة لهم

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة.(4) المنعقد بتاريخ (2026/8/27) ويعمل بها
اعتبارًا من تاريخ اعتمادها