

جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة

Shraka شراكة

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

[www.shraka.org.sa](http://www.shraka.org.sa)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الصفحة	الفهرس
3	البيان
4	مادة رقم ( ١ ) الهدف العام
4	مادة رقم ( ٢ ) الأهداف التفصيلية
5	مادة رقم ( ٣ ) التعريفات
6	مادة رقم ( ٤ ) اعتماد اللائحة
6	مادة رقم ( ٥ ) تطبيق اللائحة
6	مادة رقم ( ٦ ) رقابة تطبيق اللائحة
6	مادة رقم ( ٧ ) شروط تسجيل المستفيدين
7	مادة رقم (٨) إجراءات تسجيل المستفيدين
7	مادة رقم ( ٩ ) المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية
7	مادة رقم ( ١٠ ) القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
8	مادة رقم ( ١١ ) حقوق المستفيدين
8	مادة رقم ( ١٢ ) السرية والخصوصية
8	مادة رقم ( ١٣ ) واجبات المستفيدين
9	مادة رقم ( ١٤ ) حالات الاستبعاد
9	مادة رقم ( ١٥ ) الخدمات
10	مادة رقم ( ١٦ ) ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين
11	مادة رقم ( ١٧ ) ضوابط عامة
11	مادة رقم ( ١٨ ) سرية المعلومات
12	مادة رقم ( ١٩ ) التقارير الدورية
12	مادة رقم (٢٠) المتابعة
12	مادة رقم ( ٢١ ) اختصاصات إدارة خدمات المستفيدين
12	مادة رقم (٢٢) دور الباحث الاجتماعي
13	مادة رقم ( ٢٣ ) دور الاخصائي الاجتماعي
13	مادة رقم (٢٤) حفظ مستندات المستفيدين
14	مادة رقم (٢٥) إجراءات الضبط الداخلي
14	مادة رقم ( ٢٦ ) الرقابة الداخلية
14 - 15	مادة رقم ( ٢٧ ) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

## تمهيد

تسعى جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة « شراكة » إلى التميز في خدماتها و إيصال الخدمة للمستفيدين المعنيين بما يتواءم مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، لتضع السياسات والإجراءات التي تنظم وتسهل علاقتها بالمستفيدين من خدمات الجمعية، بما يكفل حقوقهم للاستفادة من تلك الخدمات المقدمة ، و تهتم بمدى وضوحها و شفافيتها مع المستفيدين، وتضع لها الأولوية من خلال وضع آلية تنظم هذه العلاقة، مع الاستمرار في مراجعتها والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حق الجمعية والمستفيد.

## المادة الأولى: الهدف العام

تهدف هذه اللائحة إلى بيان القواعد الأساسية لتسجيل المستفيدين التي يجب اتباعها من قبل كافة العاملين في جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة "شراكة" عند تنفيذهم لعمليات تتصل بنشاطات ذات علاقة بمستفيدي الجمعية، كما تهدف إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية ورؤيتها ورسالتها وقيمها في تقديم الخدمات للمستفيدين.

## المادة الثانية: الأهداف التفصيلية

1. توضيح الشروط الأساسية للتسجيل في الجمعية والاستفادة من خدماتها.
2. الاهتمام بعملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. سهولة تواصل المستفيدين مع الجمعية من خلال تعدد قنوات اتصال أكثر مرونة وفعالية.
4. تبني أفضل المعايير الأخلاقية في إيصال المعلومات والإجابة على تساؤلات المستفيدين.
5. تقديم البرامج والخدمات للمستفيدين بالوسائل التقنية الحديثة بما يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم وظروفهم الخاصة.
6. تطبيق أفضل الممارسات المهنية في تقدير ودراسة احتياجات ورغبات المستفيدين وتضمينها في الخطط التطويرية للجمعية.
7. خلق قنوات وانطباعات إيجابية عن علاقة الجمعية مع المستفيدين ومدى حرصها على جودة هذه العلاقة.

## المادة الثالثة: التعريفات

يكون للتعابير التالية والمستخدمة ضمن هذه اللائحة المعاني المبينة مالم يقتضي السياق خلاف ذلك.

جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة "شراكة"	الجمعية
مجلس إدارة الجمعية المنتخب	مجلس الإدارة
رئيس مجلس الإدارة المنتخب	رئيس مجلس الإدارة
المدير التنفيذي للجمعية	المدير التنفيذي
الإدارة المعنية بالتواصل مع المستفيدين ودراسة احتياجاتهم	إدارة خدمات المستفيدين
الموظف المتخصص بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمتقدمين لغرض الاستفادة من خدمات الجمعية	الباحث الاجتماعي
الموظف المتخصص في دراسة الحالة وتحديد الاحتياجات لتقديم الخدمات والمتابعة	الأخصائي الاجتماعي
اللجنة المكلفة من قبل مجلس الإدارة للمراقبة الداخلية	لجنة المراقبة الداخلية
المستفيدون من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائرها	المستفيدون
الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة	الحقوق
التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية المعتمدة	الواجبات
هي مجموعة من الاعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين	الخدمات
هي مجموعة من الأنشطة طويلة الأجل، مبنية وفق أهداف الجمعية الاستراتيجية	البرامج
هي مجموعة من الأنشطة تقوم بها الجمعية ويتم الانتهاء منها خلال فترة زمنية محددة وتهدف إلى تحقيق غرض معين ذو علاقة بأهداف الجمعية الاستراتيجية	المشاريع
هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في لوائح الجمعية المعتمدة	المخالفات
اللجنة المكلفة من قبل مجلس الإدارة للبت في المخالفات والتظلمات من المستفيدين	لجنة الحقوق والواجبات

## المادة الرابعة: اعتماد اللائحة

تعتمد هذه اللائحة من قبل مجلس الإدارة أو من يفوضه، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عنه أو من يفوضه بذلك، وفي حالة صدور أية تعديلات ينبغي تعميمها على كل من يهمه الأمر قبل بدء سريانها بوقت كافي على ألا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات.

## المادة الخامسة: تطبيق اللائحة

- أ. كل مالم يرد به نص في هذه اللائحة يعد من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
- ب. يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالياً لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه اللائحة كما يلغي صدورها كل ما يتعارض معها.
- ت. لمجلس الإدارة أو من يفوضه وحده الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه اللائحة.

## المادة السادسة: رقابة تطبيق اللائحة

تتولى الرقابة الداخلية بالجمعية مراقبة تنفيذ هذه اللائحة والالتزام بها، وعليها اخطار الإدارة العليا عن أية مخالفة للعمل على معالجتها فوراً واتخاذ الإجراءات اللازمة والكفيلة بذلك، وفي حالة لم تُحل يتم التصعيد من قبل المراقب الداخلي إلى رئيس مجلس الإدارة.

## المادة السابعة: شروط تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين وفق الشروط التالية:

1. أن يكون سعودي الجنسية ومن يستثنى من الجنسيات الأخرى من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
2. أن يكون من الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة.
3. التسجيل من خلال الموقع الإلكتروني أو الحضور إلى مقر الجمعية.
4. استكمال نموذج التسجيل.
5. أن تكون المستندات المرفقة والبيانات المسجلة صحيحة.
6. ألا تتجاوز مدة التقارير الطبية ثلاثة سنوات.
7. أن يكون التقرير الطبي صادر من مستشفى معتمد لدى الجمعية.
8. استكمال دراسة الحالة من قبل الأخصائي الاجتماعي.

## المادة الثامنة: إجراءات تسجيل المستفيدين

- المرحلة الأولى: التقدم بطلب الانضمام من خلال الموقع الإلكتروني أو زيارة المقر الرئيسي للجمعية.
- المرحلة الثانية: إكمال البيانات والمستندات المطلوبة والتحقق منها من قبل الباحث الاجتماعي.
- المرحلة الثالثة: يتم تحويل المستفيد إلى الأخصائي الاجتماعي لبدء دراسة الحالة.
- المرحلة الرابعة: التحقق من مطابقة الشروط.
- المرحلة الخامسة: في حال القبول يتم تحديد البرامج والخدمات المناسبة لحالة المستفيد.
- المرحلة السادسة: يتم تقديم الخدمات المناسبة بالأولوية بحسب ما تراه الجمعية.
- المرحلة السابعة: متابعة حالة المستفيد من قبل الأخصائي الاجتماعي.

## المادة التاسعة: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

- يتطلب من يتقدم بطلب للحصول على خدمات الجمعية توفير المستندات التالية:
1. تعبئة نموذج التسجيل (ورقي - إلكتروني).
  2. صورة الهوية الوطنية للمواطن على ألا تكون منتهية.
  3. صورة هوية المقيم على ألا تكون منتهية.
  4. مشهد الإعاقة على ألا يتجاوز تاريخ طباعته ثلاثة أشهر.
  5. تقرير طبي على ألا تتجاوز مدته ثلاث سنوات.
  6. مشهد الضمان الاجتماعي إن وجد على ألا يتجاوز تاريخ طباعته ثلاثة أشهر.
  7. صورة العنوان الوطني.
  8. المستندات التي تثبت الالتزامات المالية
  9. أي مستندات أخرى تطلبها الجمعية أثناء التسجيل أو عند الترشيح للاستفادة من أحد الخدمات المقدمة.

## المادة العاشرة: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

1. المقابلة
2. الرسائل النصية
3. البريد الإلكتروني
4. الاتصالات الهاتفية
5. وسائل التواصل الاجتماعي



## المادة الحادية عشر: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمة المناسبة لاحتياجه والمتوفرة لدى الجمعية بعد استكمال متطلبات التسجيل وإجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة إلى أخصائي اجتماعي آخر في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الأخصائي الاجتماعي الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمة كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية دون تمييز وبكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب الاستبعاد من أحد الخدمات المقدمة أو الاستبعاد من الجمعية.
5. طلب المشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة من الجمعية.
6. معرفة هوية مقدمي الخدمة.

## المادة الثانية عشر: السرية والخصوصية

- أن يتم التعامل مع ملف المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بسرية تامة.

## المادة الثالثة عشر: واجبات المستفيد

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة له.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من قبل الأخصائي الاجتماعي في الوقت المناسب أثناء دراسة الحالة لاستكمال إجراءات التسجيل وتعريفه بخدمات الجمعية وتقديم الخدمة المتوفرة حسب احتياجه.
3. المشاركة في برامج ومشاريع الجمعية المقدمة التي يتم قبولها منه والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ ومن يخالف ذلك يحق للجمعية استبعاده من الخدمات المقدمة واغلاق ملفه.
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية.
5. الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية في حالة تغيير العنوان الوطني أو رقم التواصل.
6. الاحترام المتبادل مع موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
7. في حال رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحه لها من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك بالتوقيع على الإقرار الإلكتروني، لضمان الجاهزية والجدية وسير تقديم خدمات الجمعية للمستفيد.
8. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

## المادة الرابعة عشر: حالات الاستبعاد من الجمعية

1. ألا يكون من الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة.
2. في حال التلاعب في الأوراق أو التزوير وإعطاء معلومات غير صحيحة.
3. في حال عدم الجدية والانضباط في البرامج أو الخدمات المقدمة.
4. في حال تأخر المستفيد عن تحديث بياناته سنويًا خلال مدة أقصاها شهر من تاريخ الإبلاغ.
5. في حالة اتخاذ قرار من إدارة خدمات المستفيدين بعدم الاستفادة.
6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية لفظيًا أو جسديًا يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
7. في حال رفض المستفيد مشاريع التدريب والتأهيل المقدمة من قبل الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
8. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تزويده بكافة المعلومات اللازمة.

## المادة الخامسة عشر: الخدمات

هي البرامج والمشاريع والمبادرات التي تقدم من قبل الجمعية للمستفيدين من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، وأسر المستفيدين، وأفراد المجتمع.

تهدف جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة " شراكة " إلى مواكبة أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 من خلال الخدمات التي تقدمها وتسعى من خلالها إلى إحداث التغيير والتطوير في المجتمع.

تم تقسيم البرامج على النحو التالي:

### • التأهيل

صُمم البرنامج ليساعد ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة لبلوغ أعلى مستويات الأداء، والتكيف النفسي، والاجتماعي، والعلاجي.

### • الكفاءة والتوظيف

صُمم بشكل نوعي ومتكامل قائم على توفير الفرص الوظيفية وتأهيل موظفي القطاع الخاص للتعامل الصحيح مع ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في بيئة العمل.

### • التدريب والتمكين

صُمم البرنامج لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة من الحصول على فرص عمل مناسبة أو تمكينهم من ريادة الأعمال بما يضمن استقلالهم واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، وتزويدهم بكل التسهيلات واكتساب المهارات التي تساعدهم على تحقيق النجاح واستثمار الطاقات الكامنة بما يتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم.

### • مواومة

يسعى إلى إحداث التغيير في السياسات والإجراءات التي لا تتلاءم مع حقوق ذوي الإعاقة من خلال نشر الوعي الإعلامي والتثقيفي وتظافر الجهود مع القطاع الحكومي والخاص لسن قوانين مبنية على الاندماج الاجتماعي وتحقيق حياة كريمة.

### • خدمة ضيوف الرحمن

يهدف البرنامج إلى تيسير قاصدين الحرمين الشريفين من المستفيدين لأداء فريضة الحج والعمرة، وتقديم أفضل الخدمات لهم، مع إثراء التجربة الدينية والثقافية حسب خطة البرنامج السنوية.

### • الخدمات المساندة

يهدف البرنامج إلى تقديم الأجهزة الطبية المساندة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة مثل (الكراسي المتحركة - السماعات الطبية) حسب توفرها.

## المادة السادسة عشر: ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي

### • الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة أ / ذوي الدخل المحدود أقل من 3000 آلاف
- فئة ب / مستحققي الضمان الاجتماعي
- فئة ج / من يتراوح دخلهم ما بين 3000 - 6000 آلاف
- فئة د / من يتراوح دخلهم ما بين 6001 - 9000 آلاف
- فئة هـ / من يتراوح دخلهم ما بين 9001 - 12000 آلاف
- فئة و / من يتراوح دخلهم ما بين 12001 - فأكثر

### • ضوابط صرف الأجهزة الطبية:

- ذوي الدخل المحدود مجاني
- مستفيدي الضمان الاجتماعي مجاني
- دخل الأسرة 3000 - 6000 آلاف 5%
- دخل الأسرة 6001 - 9000 آلاف 10%
- دخل الأسرة 9001 - 12000 آلاف 20%
- دخل الأسرة 12001 - فأكثر 30%

## • ضوابط أداء مناسك الحج:

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. ألا يكون سبق له الحج.
3. أن يكون من ذوي الإعاقة.
4. يسمح بمرافق واحد فقط.
5. أن يكون مسجلاً لدى الجمعية.
6. أن يكون من مستحقي الضمان الاجتماعي.

## • ضوابط التدريب والتوظيف :

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. أن يكون قادر على العمل.
3. ألا يكون مسجلاً في التأمينات الاجتماعية.
4. أن يكون باحثاً عن عمل.
5. أن يكون لدى المستفيد سيرة ذاتية محدثة.
6. أن يكون مسجلاً لدى الجمعية.

## المادة السابعة عشر: ضوابط عامة

1. استلام الطلب على أي خدمة لا يعني القبول النهائي.
2. لا يتم القبول إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

## المادة الثامنة عشر: سرية المعلومات

1. لا يجوز لأي موظف فالجمعية الإدلاء بأية معلومات أو بيانات للغير تخص المستفيدين دون تعميم خطي من المدير التنفيذي.
2. يمنع تسريب أي معلومات أو بيانات أو صور ومستندات تخص المستفيدين إلى خارج الجمعية ومن يفعل ذلك يحق للجمعية إحالته للجهات المختصة للتحقيق وتطبيق ما ينص عليه النظام بحقه.

## المادة التاسعة عشر: التقارير الدورية

أ. على مسؤولي خدمات المستفيدين في الجمعية سواء في إدارتها العامة أو في فروعها ومراكزها موافاة إدارة خدمات المستفيدين بتقارير شهرية.  
ب. يتولى مدير خدمات المستفيدين إعداد التقارير الكلية عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وعرضها على الإدارة العليا وأعضاء مجلس الإدارة.

## المادة العشرون: المتابعة

تقوم إدارة خدمات المستفيدين بالتنسيق مع إدارة الاتصال المؤسسي باعتماد نظام على الحاسب الآلي خاص بمتابعة بيانات ومعلومات المستفيدين، ومراقبة جودتها باستمرار وإعداد التقارير اللازمة، مما يضمن شفافية الخدمة المقدمة وضمان حصول كل مستفيد على الخدمة التي تتناسب مع احتياجاته.

## المادة الحادية والعشرون: اختصاصات إدارة خدمات المستفيدين

أ. إدارة خدمات المستفيدين فالجمعية هي الإدارة المسؤولة والمخولة بصلاحيات بحث ودراسة بيانات ومعلومات المتقدمين للحصول على خدمات الجمعية وإدارتها، وهي المسؤولة عن صحة ذلك.  
ب. يقتصر إعداد التقارير والبيانات على إدارة خدمات المستفيدين وتلتزم أن تكون هذه التقارير مستخرجة أو مستقاة من السجلات ومخرجات أنظمة الحاسب الآلي المسؤولة عن تشغيلها.

## المادة الثانية والعشرون: دور الباحث الاجتماعي

1. استقبال المستفيد بكل تقدير واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات الخاصة به.
2. مساعدة المستفيد في تعبئة نموذج التسجيل الإلكتروني والتأكد من صحة المعلومات.
3. التأكد من وجود جميع المستندات المطلوبة وتاريخ صلاحيتها.

4. إعلام المستفيد بالقوانين والأنظمة وشروط القبول وما يتوجب عليه للاستفادة من الخدمة.
5. توضيح الإجراءات التنظيمية التي يمر فيها طلب المستفيد.
6. في حال القبول يتم تحويل المستفيد إلى الأخصائي الاجتماعي لاستكمال دراسة الحالة وتحديد الخدمة المناسبة لاحتياجه.
7. في حال الرفض يتم إخبار المستفيد بذلك مع ذكر أسباب الرفض.

## المادة الثالثة والعشرون: دور الاخصائي الاجتماعي

1. تطبيق الميثاق الأخلاقي الذي يحفظ سرية معلومات المستفيد وكرامته.
2. التأكد من صحة المعلومات المدخلة من قبل المستفيد.
3. النظر في التقارير الطبية والتأكد من صحتها.
4. إجراء دراسة الحالة وتحديد احتياج المستفيد.
5. مساعدة الاسر على التكيف من خلال إلحاقهم بالبرامج التوعوية والتأهيلية.
6. التعاون مع المؤسسات والمنظمات المجتمعية الأخرى التي تقدم خدمات للمستفيدين.
7. المتابعة الدورية مع المستفيد والتأكد من استمراريته في تلقي الخدمة.
8. قياس مدى رضا المستفيد عن جودة الخدمات المقدمة.
9. إعداد التقارير والاستبانات اللازمة بحسب ما يقتضيه احتياج الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين.

## المادة الرابعة والعشرون: حفظ مستندات المستفيدين

- تلتزم إدارة خدمات المستفيدين بحفظ نسخ من ملفات القيود والمستندات والوثائق المالية والمحاسبية الملحقة بها في أماكن مناسبة وبعيدة عن المخاطر التي تهددها بالتلف أو أية مخاطر أخرى لمدة عشرة سنوات على الأقل.
- يجوز بقرار من مجلس الإدارة أخذ مصورات فلمية مصغرة عن هذه الوثائق ومن ثم إتلافها بعد مرور عشر سنوات على إنشائها.

## المادة الخامسة والعشرون: إجراءات الضبط الداخلي

تخضع أعمال إدارة خدمات المستفيدين وإجراءاتها المالية والمحاسبية للرقابة والفحص، من قبل موظفين متخصصين يقومون بإجراءات الفحص والمراجعة والتدقيق، للتأكد من سلامة تنفيذ العمل ومطابقته للشروط والإجراءات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح والقرارات وإعداد التقارير اللازمة لذلك.

## المادة السادسة والعشرون: الرقابة الداخلية

- تخضع أعمال إدارة خدمات المستفيدين وإدارة البرامج والمشاريع تحت لائحة الرقابة الداخلية، تشمل على أسس وأساليب الفحص والمراجعة المستندية، كما تشمل على برامج تقوم بتنفيذها إدارة الرقابة الداخلية لفحص ومراجعة الخدمات المقدمة وتنفيذ البرامج والمشاريع ومدى صحتها وتماشيها مع الأسس والقواعد السليمة، وفحص ومراجعة العمليات والإجراءات المتخذة.
- تعد لجنة الرقابة الداخلية التقارير والتوصيات عن نتائج الأعمال المختصة بها، وترفعها إلى الإدارة التنفيذية مباشرة، وعليها إبلاغ الإدارات المعنية بالأخطار والمخالفات والتجاوزات التي تظهر أثناء الفحص، والمراجعة والتنسيق معها لتصحيح الأخطاء وتقييمها بعد التصحيح.

## المادة السابعة والعشرون: الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: يحق للمستفيد تقديم شكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث التقصير ولا تقبل أي شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثًا: على المستفيد تقديم طلب الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الأساسية (الاسم / رقم الهوية / رقم الملف لدى الجمعية / وسائل الاتصال).
2. تحديد موضوع الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها، وتحديد الضرر، وأسباب التظلم.
4. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
5. تحديد الطلب المراد.
6. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد لها علاقة بالشكوى.
7. إرفاق أية وثائق تثبت صحة الشكوى.

رابعًا: إجراءات الشكوى

8. يقدم المستفيد الشكوى إلى إدارة خدمات المستفيدين.
9. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة.
10. على إدارة خدمات المستفيدين اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع الشكوى وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
11. يتم البت في موضوع الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.
12. الشكوى تكون سرية ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
13. يبلغ المستفيد بالإجراء الذي تم اتخاذه في موضوع الشكوى.
14. لإدارة خدمات المستفيدين الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة اتضح أن شكوى المستفيد كيدية.
15. يمكن للمستفيد تقديم الشكوى من خلال موقع الجمعية الإلكتروني shraka.org.sa أو تسليمها يدويًا لإدارة خدمات المستفيدين خلال ساعات العمل الرسمي للجمعية.



جمعية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة

شراكة Shraka



@shraka\_ksa



92 002 0462



info@shraka.org.sa



جمعية شراكة