

جمعية بصمات
لرعاية وتنمية الأيتام



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 1000709200

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الإصدار الأول - 2025-



معلومات الوثيقة

عنوان الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
الجهة	جمعية بصمات لرعاية وتنمية الأيتام
رقم الإصدار	رقم (1)
التاريخ	2025-10-05
اعداد الوثيقة	المكتب الاستراتيجي والتميز المؤسسي
اعتماد الوثيقة	مجلس إدارة الجمعية الاجتماع الثالث تاريخ (08 / 10 / 2025 م)

- الرؤية

تمكين الأيتام ليكونوا قادة متميزين محليا وعالميا.

- الرسالة

منظمة تقدم تعليم عالي الجودة وبرامج شاملة تعزز القيم الأخلاقية وبناء الشخصية الوطنية، بشراكات نوعية وتقنيات تحقق رعاية متكاملة تلبي احتياجات الأيتام وأسرهم. وتسهم في تمكينهم مهنيًا في بيئة ابتكارية ومستدامة تضمن مستقبلهم واستقلالهم المالي.

- القيم

الابتكار - الاتقان - استدامة الأثر - التمكين .

جدول المحتويات

4.....	المقدمة
5.....	الفصل الأول : المستفيدون من خدمات الجمعية
7.....	الفصل الثاني : شروط الاستفادة من خدمات الجمعية
10.....	الفصل الثالث : خطوات دراسة حالة المستفيد
21.....	الفصل الرابع : الخدمات التي تقدمها الجمعية للأيتام
24.....	الفصل الخامس : ميثاق الأخلاقيات المهنية في التعامل مع المستفيدين
26.....	الفصل السادس : حقوق المستفيدين في جمعية بصمات لرعاية وتنمية الأيتام
34.....	الفصل السابع : آليات تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين
46.....	إعتماد مجلس الإدارة

المقدمة

المصطلحات:

الجمعية: الكيان المؤسسي الرسمي المسجل لدى الجهات المختصة، والمعني برعاية الأيتام وتنميتهم في مختلف الجوانب التعليمية، التربوية، النفسية، والاجتماعية، تحت اسم **جمعية بصمات**، ويشمل إدارتها وبرامجها وفروعها، ونطاقها الجغرافي والإداري محافظة الأحساء وهجرها وقراها.

اليتيم / اليتيمة – الأيتام: كل من توفي والده وهو دون سن البلوغ، ويشمل ذلك الذكور (البنين) والإناث (البنات)، ممن تنطبق عليهم شروط الاستحقاق النظامية، وتقوم الجمعية برعايتهم أو تقديم خدمات لها علاقة برفاههم وتنميتهم.

الأولاد: لفظة تشمل الذكور (البنين) والإناث (البنات) الذين تشملهم رعاية الجمعية ضمن الأسر المستفيدة.

الأم: والدة اليتيم أو من في حكمها ممن تقوم على رعايته بشكل مباشر، وتُعدّ طرفاً أساسياً في استحقاق الخدمات.

المُعيل: الشخص الذي يتحمل مسؤولية الإنفاق والرعاية المباشرة لليتيم، ويكون أحد أقارب الأسرة المباشرة أو شخصاً مُكلفاً رسمياً بذلك كالجد والجدة والأخ والأخت والعم والعمة والخال والخالة.

الأسرة المباشرة: الأسرة التي يعيش فيها اليتيم بشكل دائم، وتضم في العادة الأم وإخوانه، وتشكل نواة الرعاية اليومية له.

الأسرة القرية (المُعيلة): الأسرة المكونة من أقارب اليتيم من جهة الأب أو الأم (كالجد، الجدة، العم، العمة، الخال، الخالة) ممن يشاركون في رعايته أو يتحملون مسؤوليات تجاهه عند غياب الأسرة المباشرة.

ولي الأمر / الوصي: الشخص المخول نظاماً وشرعاً بتمثيل اليتيم أمام الجهات الرسمية، ويقوم بإتمام الإجراءات القانونية والتعليمية والصحية نيابة عنه.

المستفيد / المستفيدون: الأفراد المسجلون لدى الجمعية والذين يحصلون على خدماتها بصورة مباشرة، ويشمل ذلك الأيتام وأسرهم المُعالة ممن تنطبق عليهم شروط الاستحقاق.

الخدمة / الخدمات: البرامج والأنشطة والدعم المباشر أو غير المباشر الذي تقدمه الجمعية للمستفيدين، سواء أكان في الجوانب التعليمية أو التربوية أو الترفيهية أو الاجتماعية أو النفسية وغير ذلك.

العاملون – منسوبي الجمعية: يشمل جميع موظفي الجمعية الرسميين والمتعاقدين، وكذلك المتطوعين المسجلين والمعتمدين ممن يعملون ضمن برامجها ومبادراتها.

لجنة البحث الاجتماعي: فريق متخصص داخل الجمعية مكون من باحثين اجتماعيين وتربويين، يتولى الفريق دراسة الحالات المتقدمة للاستفادة من الخدمات، من خلال إجراء التقييمات الاجتماعية والميدانية ورفع التوصيات المناسبة بشأن الاستحقاق أو التحديث.

اللجنة المختصة: لجنة منبثقة من الجمعية، يُنَاط بها اتخاذ قرارات نهائية في مجالات محددة (مثل: القبول، الاستثناء، الاستحقاق، الدعم الطارئ)، بناءً على التوصيات المقدمة من لجان أو أقسام الجمعية المختلفة.

الفصل الأول

المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: المستفيدون الأفراد

الأيتام:

يُقصد باليتيم في سياق خدمات الجمعية: من فقد والديه كليهما، أو فقد والده فقط، سواءً أكان من الذكور (البنين) أو الإناث (البنات).

أما من فقد والدته فقط، فلا يُدرج ضمن فئة المستفيدين، إلا في حالات استثنائية يتم النظر فيها بناءً على دراسة دقيقة للحالة، وتشمل هذه الاستثناءات من يكون والده في حكم الغائب أو المفقود، كأن يكون مصاباً بمرض عضال أو مقعداً يمنعه من رعاية أبنائه، أو من يكون في وضع قانوني أو اجتماعي يُصعب عليه القيام بواجباته الأبوية. ويخضع هذا النوع من الاستثناءات لتقييم لجنة البحث الاجتماعي في الجمعية، كما أن الاستفادة قد تكون مؤقتة وفقاً لما تقرره اللجنة بناءً على تطورات الحالة.

الأيتام الذكور (البنون):

تشمل هذه الفئة الأيتام الذكور (البنين) الذين تبدأ أعمارهم من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشرة. وفي حال وجود ظروف خاصة تستدعي استمرار تقديم الخدمات بعد بلوغ السن المحدد، فإنه يمكن تمديد فترة الاستفادة حتى سن الرابعة والعشرين، وذلك بشرط وجود مبررات كافية، وتوصية واضحة من لجنة البحث الاجتماعي بقسم المستفيدين بناءً على دراسة الحالة الاجتماعية والتعليمية والمعيشية.

الأيتام الإناث (البنات):

تُعد الأيتام الإناث (البنات) مستفيدات من خدمات الجمعية منذ الولادة وحتى بلوغ سن الرابعة والعشرين. وإذا وُجدت مبررات خاصة، كالحاجة إلى مواصلة التعليم أو عدم الزواج، فإنه يجوز تمديد فترة الاستفادة إلى ما بعد هذا العمر، على ألا تتجاوز سن الزواج. ويتم ذلك بناءً على تقدير الجمعية بعد مراجعة شاملة لوضع المستفيدة، وفي حال انفصال اليتيمة ولم يكن لها معيل فإنه يمكن إعادة النظر في حالتها لدعم مؤقت أو جزئي أو مقطوع.

أمهات الأيتام (الأرامل):

تشمل هذه الفئة الأمهات اللواتي فقدن أزواجهن، ويقمن بإعالة أبنائهن الأيتام بأنفسهن، دون مشاركة من طرف آخر في الإعالة أو الرعاية. ولا تُدرج ضمن المستفيدات الأم التي تزوجت بعد وفاة زوجها، نظراً لانتقال مسؤولية الإعالة إلى الزوج الجديد في الغالب. ومع ذلك، فقد تُمنح بعض الحالات استثناءً إذا ما أثبتت الدراسة الاجتماعية أن الأم لا تزال هي الطرف الفعلي في الإعالة، وأن زوجها الجديد لا يؤثر على التزامها المباشر برعاية اليتيم.

معيّل اليتيم من الأقارب:

يُقصد به القريب أو القرية الذي يتولى رعاية اليتيم بشكل فعلي ومستمر، وله صلة قرابة مباشرة به، كأن يكون أختاً أو أخاً أو عمراً أو خالة، أو عمّاً أو عمة، أو جدّاً أو جدة في حالة كانوا هم القائمون على الرعاية. ويُشترط أن تكون العلاقة بين اليتيم والمعيّل مبنية على الإقامة المشتركة والإعالة اليومية، بحيث لا تكون الإعالة شكلية أو مؤقتة. وتخضع هذه العلاقة لتقييم الجمعية لضمان استحقاق المعيل للدعم والخدمة، وفي حال وجود نزاع على الولاية تُعلّق الاستفادة المعيل لحين حسم الوضع شرعياً.

ثانيًا: الأسر المستفيدة:

أسرة اليتيم المباشرة:

وتُقصّد بها الأسرة التي يعيش فيها اليتيم مع والدته وإخوته، سواء كانوا أشقاء أو غير أشقاء، وذلك ضمن وحدة سكنية واحدة. ويُشترط لاستفادة هذه الأسرة أن تكون الأم هي المعيلة الفعلية لأبنائها، وأن تكون علاقتها باليتيم علاقة ولادة مباشرة، وأن يكون جميع الأفراد في هذه الأسرة بحاجة فعلية للدعم وفقًا لتقييم اجتماعي شامل.

الأسرة المعيلة لليتيم:

تشمل هذه الفئة الأسرة الممتدة من الأقارب التي تتولى رعاية اليتيم في حال غياب الأسرة المباشرة أو عدم قدرتها على تقديم الرعاية اللازمة، وتضم هذه الأسر: أسرة العم أو العمة، أو الخال أو الخالة، أو الجد أو الجدة، وغيرهم من ذوي القرى ممن تجمعهم صلة قرابة مؤهلة شرعًا واجتماعيًا، ويشترط أن يكون اليتيم مقيمًا فعليًا مع هذه الأسرة، وأن تكون الإعالة والرعاية قائمة بشكل منتظم ومستقر، وليس بصورة مؤقتة أو طارئة. ويتم تقييم مدى أحقية هذه الأسرة للاستفادة من قبل فريق البحث في الجمعية. الفئات والاستفادة من الخدمات: (✓) تعني خدمة كاملة، (-) تعني خدمة محدودة، (✗) تعني خدمة غير متاحة.

خدمات التوجيه والاستشارات			خدمات البرامج					خدمات الدعم		فئة المستفيد
الصحية	القانونية	الاجتماعية	الترفيهية	التربوية	الإثرائية	التدريبية	التعليمية	العينية	المالية	
-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	الولادة - الطفولة المبكرة اليتيم الذكر أو الأنثى من الولادة حتى دخول المدرسة
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الطفولة المبكرة - الطفولة المتأخرة - المراهقة اليتيم الذكر أو الأنثى في المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية
✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	الشباب المبكر اليتيم الذكر أو الأنثى في المرحلة الجامعية
✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	الشباب اليتيم الذكر أو الأنثى بعد الجامعة إلى الوظيفة أو الزواج*
✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✓	أم اليتيم الأرملة**
-	-	-	✗	✗	✓	✓	✗	-	-	مُعيل اليتيم**
✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	-	-	أم اليتيم المتزوجة*
-	-	-	✗	✗	✗	✗	✗	-	-	أبو فقيد الأم*
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	-	-	أسرة اليتيم المباشرة
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	الأسرة المعيلة القريبة لليتيم

* يتم استثنائها في الحالات المخصصة والمستثناة من لجنة البحث الاجتماعي بقسم المستفيدين وبعد استيفاء دراسة الحالة.

** تُقدر حالة أم اليتيم الأرملة أو المتزوجة أو مُعيل اليتيم حسب حالته الاجتماعية والاقتصادية.

الفصل الثاني

شروط الاستفادة من خدمات الجمعية:

1. يشترط أن يكون اليتيم أو اليتيمة سعودي الجنسية، وأن يكون والداه سعودي الجنسية.
وفي حال كان أحد الوالدين فقط سعوديًا، فيكتفى بذلك شريطة أن تكون والدة اليتيم سعودية أو أن يكون زوجها سعودي الجنسية.
2. يجب أن يكون مقر إقامة اليتيم أو أسرته داخل محافظة الأحساء أو إحدى القرى أو الهجر التابعة لها إداريًا. ويُحدد الاستحقاق بناءً على قدرة الجمعية الفعلية على إيصال الخدمة إلى موقع إقامة المستفيد، مع مراعاة توفر الموارد والإمكانات اللازمة لذلك.
3. يشترط أن تكون الأسرة المتقدمة للاستفادة من خدمات الجمعية سعودية الجنسية.
كما يصح أن تكون من الفئات المشمولة بحكم السعوديين بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وأن تضم أولادًا تقل أعمارهم عن ثمانية عشر عامًا. ويُستهدف بهذه الفئة الأسر التي يوجد ضمن أفرادها من تنطبق عليهم شروط اليتيم كما وردت في تصنيفات الجمعية، مع الأخذ بعين الاعتبار التركيبة الأسرية والحالة الاجتماعية والمعيشية للأسرة.
4. يجب على المستفيد أو من يمثله استكمال جميع المستندات المطلوبة التي تم تحديدها في فقرة (المستندات المطلوبة).
ويُعد تقديم المستندات بشكل دقيق ومتكامل شرطاً أساسياً لقبول الطلب، حيث تعتمد عليه إجراءات التحقق من أهلية الحالة وتوثيقها رسميًا، بما يضمن تنظيم بيانات المستفيدين وسهولة متابعتهم.
5. يُشترط أن يكون المتقدم - سواء كان فرداً أو أسرة - مستحقاً فعلياً للخدمة بحسب التصنيفات المعتمدة من الجمعية لفئات المستفيدين.
ويتم تحديد الاستحقاق بعد دراسة شاملة للحالة من قبل الفريق المختص، بالاعتماد على معايير واضحة تتعلق بالوضع الاجتماعي والاقتصادي للأسرة، ومدى انطباق الشروط المعتمدة لديها.
6. يُشترط ألا يكون المستفيد أو أي من أفراد أسرته قد استفاد من خدمات جمعيات أو جهات خيرية أخرى تقدم خدمات مشابهة لنفس الفئة.
ويُستثنى من ذلك لو كانت الاستفادة مختلفة في طبيعتها أو تغطي احتياجات لا تشملها الجمعية، ويتم التحقق من ذلك من خلال الربط الإلكتروني أو التواصل مع الجهات ذات العلاقة.
7. يشترط التزام المستفيد أو أسرته بالتعاون الكامل مع الجمعية من حيث صحة البيانات المقدمة.
8. يجب الاستجابة للزيارات الميدانية، والمراجعة الدورية عند الطلب، مع تحمل المسؤولية الكاملة في حال ثبوت تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة.
9. يشترط تحديث البيانات والمستندات المطلوبة بشكل دوري بحسب المدة التي تحددها الجمعية.
ويترتب على عدم التحديث في الموعد المحدد تعليق أو إيقاف الخدمات المقدمة مؤقتاً لحين تحديث البيانات.

1. **نموذج التسجيل:** يشترط تعبئة نموذج التسجيل المعتمد لدى الجمعية (نموذج رقم....) من قبل ولي أمر اليتيم أو من ينوب عنه، ويجب أن تُمْلَأ كافة الحقول المطلوبة بدقة، حيث يُعد هذا النموذج الأساس الرسمي لفتح ملف المستفيد، وتُبنى عليه إجراءات دراسة الحالة وتقديم الخدمة.
2. **سجل الأسرة:** يجب تقديم صورة من سجل الأسرة حديث الإصدار، ويُشترط أن يكون موضّحاً فيه حالة الوفاة للأب أو للأبوين حسب وضع اليتيم، وفي الحالات المستثناة يجب إثبات وفاة الأم. ويُطلب من مقدم الطلب إحضار أصل السجل للمطابقة مع الصورة لضمان صحة البيانات.
3. **هويات المستفيدين:** يلزم إرفاق صور من جميع بطاقات الهوية الوطنية أو هوية المقيم الخاصة بالأفراد المستفيدين من خدمات الجمعية، ويجب أن تُحضر الأصول الرسمية للمطابقة أثناء التقديم للتحقق من سلامة وصحة المعلومات.
4. **شهادات الوفاة:** ينبغي تقديم شهادة الوفاة للوالدين معاً في حال وفاتهما، أو شهادة وفاة الأب فقط في حال وفاته دون الأم، كما يجب تقديم شهادة وفاة الأم في الحالات التي تستثنيها الجمعية لدعم من فقد والدته، ويشترط أن تكون هذه الشهادات صادرة من جهة رسمية معترف بها.
5. **إثبات السكن:** يُطلب تقديم صورة من عقد الإيجار الإلكتروني الساري أو صورة من صك ملكية المنزل، ويُفضل إحضار الأصل للمطابقة متى توفر، كما يُقبل المستند في حال احتوائه على كود المطابقة الصادر من الجهة المعنية.
6. **فاتورة الكهرباء:** يُشترط تقديم صورة من آخر فاتورة صادرة من شركة الكهرباء، يتم الحصول عليها من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق الرسمي للشركة، وتُستخدم الفاتورة كإثبات لإقامة الأسرة في العنوان المحدد.
7. **إثبات الموقع:** ينبغي إرفاق صورة من العنوان الوطني للمنزل، بالإضافة إلى مخطط (كروكي) واضح لموقع المنزل يتضمن الإحداثيات الدقيقة، واسم الحي، واسم الشارع، وأرقام هواتف التواصل الخاصة بالأسرة لتسهيل المتابعة الميدانية.
8. **الشهادات الدراسية:** يجب تقديم صورة من شهادة اليتيم الدراسية، أو تعريف من المدرسة يوضح المستوى الدراسي لآخر سنة وآخر فصل دراسي، ويُشترط أن تكون الشهادات صادرة من جهة تعليمية رسمية ومعتمدة داخل المملكة.
9. **صك الولاية:** يجب إرفاق صورة من صك الولاية على الأيتام مع الأصل للمطابقة عند الإمكان، أو أن يكون الصك الإلكتروني متضمناً كود المطابقة الصادر من وزارة العدل أو الجهة المختصة لتوثيق الصكوك الشرعية.
10. **بيانات الحساب البنكي:** يُشترط تقديم خطاب من البنك يحتوي على بيانات الحساب البنكي لكل مستفيد، مع توضيح الاسم الكامل لصاحب الحساب ورقم الهوية. وفي حال كانت الأم غير سعودية وتعذر فتح حساب باسمها لأسباب تنظيمية، فيتم إثبات ذلك بحضور رسمي، ويُعتمد حساب الابن بدلاً عنها.
11. **تعريف الراتب:** يُطلب من الأم الموظفة تقديم تعريف رسمي بالراتب صادر من جهة عملها، ويُقبل أيضاً تعريف راتب الأب في الحالات الاستثنائية التي تشمل دعم من فقد أمه، ويجب أن يكون التعريف حديث الإصدار وموقعاً من جهة العمل.
12. **إثبات المديونيات:** في حال وجود مديونيات على الأم، أو على الأب في الحالات التي تُستثنى فيها حالة من فقد أمه، يجب تقديم ما يُثبت تلك المديونيات عبر مستندات رسمية تُستخدم ضمن دراسة الوضع المالي للأسرة وتقييم الاحتياج الفعلي.

13. **شهادات الميلاد:** ينبغي تقديم صورة من شهادة الميلاد الخاصة بكل يتيم، مع إحضار الأصل للمطابقة، ويُشترط أن تتضمن الشهادة بيانات واضحة وصحيحة كما صدرت من الجهة المختصة في الأحوال المدنية.
14. **مصادر الدخل*:** يجب تقديم مستندات رسمية تُثبت مصادر الدخل المختلفة للأسرة، كرواتب الوظائف أو معاشات التقاعد أو الضمان الاجتماعي أو المكافآت، ويُعتمد في ذلك مشاهد التقاعد، أو مشاهد الاشتراك من التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي، لكل مستفيد حسب حالته، ولا يدخل غير المحضونين في حساب مصادر الدخل.
15. **صك حصر الورثة:** يلزم تقديم صورة من صك حصر الورثة مع الأصل للمطابقة عند التوفر، أو نسخة إلكترونية تحتوي على كود المطابقة الرسمي، ويُستخدم هذا الصك لتحديد علاقة الورثة بالأيتام وإثبات من هو ولي الأمر الشرعي.
16. **إثبات الحالة الاجتماعية:** يُطلب إثبات الحالة الاجتماعية لوالدة اليتيم (بعدم الزواج)، أو لليتمات اللاتي تجاوزن سن الرابعة والعشرين، وكذلك للأيتام الذين تجاوزوا سن الثامنة عشرة، ويكون الإثبات من خلال تطبيق "توكلنا" أو "أبشر"، على أن تكون البيانات محدثة وصادرة عن الجهات الرسمية.
17. **مهلة تقديم المستندات:** يُشترط إحضار كافة المستندات المطلوبة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ تقديم الطلب، ويجوز للجمعية استثناء بعض الحالات لتمديد المهلة إلى ستة أشهر وفقاً لتقدير اللجنة المختصة بناءً على ظروف الحالة.
18. **رفع المستندات والتواصل:** يجب رفع جميع المستندات والبيانات من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية (.....)، كما يُتاح للمستفيد التواصل مع الأخصائي الاجتماعي في قسم المستفيدين للحصول على الدعم، أو زيارة الجمعية لتلقي المساعدة في إجراءات التسجيل، أو الاتصال على الرقم (.....) المخصص لخدمة المستفيدين.
- * يتم احتساب دخل الأسرة عبر احتساب دخل كل مستفيد باعتبار الداخل من أملاك أو عقارات أو رواتب أو مكافآت ونحو ذلك، وكذلك والمصروف بحيث تحتسب قيمة فواتير الخدمات الأساسية (الكهرباء، الماء) والإيجار، والقروض البنكية، والديون المثبتة، وبعد ذلك تحسب اللجنة المختصة دخل الأسرة ونسبة الاستحقاق.

الفصل الثالث

خطوات دراسة حالة المستفيد

1. **جمع المعلومات*:** تمثل مرحلة جمع المعلومات الخطوة التأسيسية في دراسة الحالة، حيث يتم فيها حصر كافة البيانات المتعلقة بالأسرة أو الفرد المستفيد، سواء كانت بيانات ثابتة مثل العمر، الجنس، الوضع الاجتماعي وعدد أفراد الأسرة، أو متغيرة مثل مصادر الدخل، المستوى التعليمي، والحالة الصحية أو النفسية. تُستقى هذه المعلومات من خلال النماذج المعتمدة في الجمعية، والمقابلات الشخصية، والزيارات المنزلية، والتقارير الرسمية أو التواصل مع الجهات ذات العلاقة. ويُراعى في هذه المرحلة أن تكون المعلومات دقيقة، محدثة، وموثقة قدر الإمكان، مع الانتباه إلى اختلاف طبيعتها وفقاً لخصوصية كل حالة وظروفها الفريدة.
2. **دراسة الحالة في ضوء اشتراطات الجمعية واتخاذ قرار القبول أو الرفض:** تُعد هذه المرحلة من الخطوات الحاسمة في دراسة الحالة، إذ يتم فيها مراجعة كل ما تم جمعه وتحليله من بيانات ومعلومات، ومقارنته بشروط الاستحقاق المعتمدة في الجمعية، كما وردت في لائحة المستفيدين وسياسات التقديم، تشمل المراجعة التحقق من جنسية المستفيد، نطاق السكن الجغرافي، الحالة النظامية، توفر المستندات المطلوبة، وتصنيف الحالة ضمن الفئات المستهدفة، بناءً على ذلك، يُصدر قرار أولي بقبول الحالة أو رفضها، أو تعليقها مؤقتاً إلى حين استكمال البيانات أو المستندات الناقصة، ويُوثَّق القرار في النموذج الرسمي، ويُرفع لإدارة قسم المستفيدين لاعتماده مع بيان سبب القرار وتوصيات الباحث الاجتماعي في حال الحاجة إلى إحالة أو متابعة خاصة.
3. **تحديد الاحتياجات ونقاط القوة والضعف:** بعد الانتهاء من جمع المعلومات، تُحلَّل الحالة بشكل شامل للكشف عن أبرز احتياجاتها الأساسية التي تعيق استقرارها أو نموها، مثل الحاجة للدعم المادي أو التأهيلي أو النفسي أو التعليمي، ويُراعى في ذلك عدم الاكتفاء بالمظاهر الظاهرة، بل الغوص في عمق التحديات التي تعيشها الأسرة. إلى جانب ذلك، تُحدد نقاط القوة التي يمكن البناء عليها، كوجود دعم من أحد الأقارب، أو استقرار دراسي، أو مهارة خاصة لدى أحد أفراد الأسرة، مع توثيق جوانب الضعف التي قد تتطلب تدخلاً خاصاً، كالعجز الصحي، أو التفكك الأسري، أو الانقطاع التعليمي. هذا التحليل يمهّد لوضع خطة دقيقة تعكس الواقع بدقة وموضوعية.
4. **إعداد خطة تنمية الحالة وآليات سد الاحتياج:** في ضوء تحليل الحالة، يتم وضع خطة تنمية مخصصة تستجيب لاحتياجاتها الفردية وتستثمر نقاط قوتها في سبيل تمكينها واستقرارها. تشمل الخطة مجموعة من الأهداف المرحلية والنهائية، موزعة على جدول زمني واقعي، مع تحديد آليات التنفيذ المناسبة مثل: الدعم المالي المباشر، التمكين الاقتصادي، الإحالة إلى جهات متخصصة، أو توفير برامج التأهيل والتدريب. كما يتم تحديد الجهات المنفذة داخل الجمعية أو خارجها، وتوثق وسائل المتابعة والتقييم اللازمة لضمان فاعلية التنفيذ وتحقيق الأثر المرجو.
5. **تحديد البرامج والأنشطة الملائمة للحالة:** استناداً إلى خطة التنمية، تُقترح مجموعة من الأنشطة أو البرامج العملية التي يمكن تنفيذها مع الحالة، بما يتناسب مع احتياجاتها وطبيعتها وظروفها الخاصة. تشمل هذه الأنشطة الجلسات الإرشادية، البرامج التوعوية، الورش التدريبية، خدمات المتابعة الأكاديمية، الدعم النفسي، أو الإحالات الصحية

والتعليمية، سواء تم تنفيذها بشكل فردي أو جماعي، مباشر أو من خلال شركاء. ويتم اختيار النشاط وفقًا لعمر المستفيد، ودرجة استعدادده، وقدرته على التفاعل، مع إمكانية دمج أكثر من نشاط ضمن مسار تدريبي أو تأهيلي متكامل.

6. **بناء المؤشرات وتتبع النتائج والمخرجات:** تُحدد في هذه المرحلة مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية التي تُستخدم لقياس مدى تقدم الحالة نحو تحقيق الأهداف المحددة في الخطة. وتتنوع هذه المؤشرات بحسب طبيعة الحالة، مثل: الانتظام في التعليم، الاستقرار الأسري، تحسن الصحة النفسية، أو تطور المهارات الحياتية. كما يتم توثيق النتائج والمخرجات بشكل دوري، لمتابعة الأثر الفعلي للتدخلات، وتقييم الحاجة إلى تعديل الخطة أو الاستمرار فيها، بما يضمن اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات واقعية تعزز من جودة الرعاية والتوجيه المقدمة.
7. **التحقق من مصادر المعلومات وتوثيقها:** بعد جمع البيانات وتحليلها، تأتي مرحلة التحقق من مصادر المعلومات للتأكد من صحتها ودقتها. ويشمل ذلك مطابقة ما ورد في المقابلات مع المستندات الرسمية، ومراجعة الوثائق المقدمة، والتواصل مع الجهات المعنية مثل المدارس والمستشفيات والجهات الخيرية الأخرى في حال وجود دعم خارجي. يهدف هذا التحقق إلى تعزيز مصداقية دراسة الحالة وضمان استنادها إلى بيانات موثوقة.
8. **إعداد التقرير الاجتماعي:** تُعد هذه الخطوة مرحلة توثيق شاملة تُلخص نتائج دراسة الحالة في تقرير اجتماعي رسمي، يتضمن وصفًا للحالة من جميع الجوانب (الاجتماعية، الاقتصادية، التعليمية، النفسية، الصحية)، وتحليلًا لأبرز التحديات والفرص، بالإضافة إلى التوصيات النهائية بناءً على مخرجات التقييم. ويُستخدم هذا التقرير لعرض الحالة على الجهات المختصة داخل الجمعية أو لتكوين ملف شامل في قاعدة البيانات.
9. **عرض الحالة على اللجنة المختصة (إن لزم):** بعض الحالات التي تتطلب دعمًا استثنائيًا أو إجراءات غير نمطية تُحال إلى اللجنة المختصة داخل الجمعية، مثل لجنة الدعم أو لجنة الحالات الخاصة. وفي هذه المرحلة يُقدّم التقرير الاجتماعي مع كافة المرفقات للبت في الحالة، واتخاذ قرار رسمي بشأن طبيعة التدخل أو الدعم المناسب وفق السياسات المعتمدة.
10. **توقيع خطة التدخل مع المستفيد:** عند اعتماد خطة تنمية أو تدخل مباشر، يُفضل إشراك المستفيد (ولي الأمر أو المستفيد البالغ) في تنفيذ الخطة من خلال توقيع نموذج التزام، يتضمن بنود التعاون، وأهداف الخطة، ومدتها، وآليات المتابعة، لضمان وجود شراكة فعلية بين الجمعية والمستفيد، وتعزيز مفهوم المسؤولية المتبادلة.
11. **إعداد الجدول الزمني للمتابعة والتقييم المرحلي:** تُعد هذه المرحلة ختامًا مهمًا لدراسة الحالة، حيث يتم فيها وضع خطة متابعة دورية للحالة تتضمن زيارات ميدانية أو تواصل هاتفي أو تحديث إلكتروني حسب نوع الخدمة المقدمة. يُحدد في هذه الخطة الفاصل الزمني بين كل متابعة، والمؤشرات التي يجب مراجعتها في كل تقييم، مما يُمكن الجمعية من قياس الأثر الفعلي للتدخلات واتخاذ قرارات مستقبلية دقيقة عند الحاجة.

* المعلومات المطلوب من لجنة البحث الاجتماعية بقسم المستفيدين جمعها من المستفيدين:

الجزء الأول: بيانات ولي الأمر

البند	الاحتوى
الاسم الرباعي لولي الأمر	
رقم الهوية الوطنية	
الجنسية	
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
صفة ولي الأمر بالنسبة لليتيم	☐ أم ☐ جد/جدة ☐ خال/خاله ☐ عم/عمة ☐ غير ذلك
تاريخ الميلاد	
رقم الجوال الرئيسي	
رقم جوال بديل للتواصل	
البريد الإلكتروني (إن وُجد)	
الحالة الاجتماعية	☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق ☐ غير ذلك
عدد أفراد الأسرة	
عدد الأبناء	
عدد الأيتام المعالين	
عدد الأيتام في التعليم النظامي	
المستوى التعليمي	☐ أمي ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
الحالة الوظيفية	☐ موظف حكومي ☐ موظف قطاع خاص ☐ متقاعد ☐ غير موظف
المهنة الحالية	
جهة العمل (إن وجد)	
الدخل الشهري للأسرة (ريال)	
مصادر الدخل الحالية	☐ راتب ☐ ضمان ☐ تقاعد ☐ مساعدات خيرية ☐ دعم حكومي آخر ☐ لا يوجد
الالتزامات المالية الشهرية (إن وجدت)	
هل لدى ولي الأمر حساب بنكي؟	☐ نعم ☐ لا
رقم الآيبان البنكي	
اسم البنك	
هل سبق التقديم لجمعيات أخرى؟	☐ نعم ☐ لا
أسماء الجهات (إن وُجدت)	

الجزء الثاني: بيانات السكن

البند	المحتوى
المدينة / المحافظة	
اسم الحي	
اسم الشارع	
رقم المبنى / الوحدة	
الرمز البريدي	
رقم العنوان الوطني	
نوع السكن	☐ ملك ☐ إيجار ☐ وقف ☐ لدى الأقارب ☐ سكن مؤقت ☐ آخر
حالة السكن	☐ مناسب ☐ متهالك ☐ مزدحم ☐ غير مكتمل ☐ غير آمن
نوع البناء	☐ مسلح ☐ شعبي ☐ جاهز مسبقاً ☐ صفيح/خيمة ☐ غير معلوم
ملكية السكن	☐ باسم ولي الأمر ☐ باسم الأب المتوفى ☐ باسم قريب ☐ لا يوجد صك
وثيقة إثبات السكن	☐ صك ملكية ☐ عقد إيجار إلكتروني ☐ فاتورة كهرباء / ماء ☐ إفادة من العمدة
تاريخ بداية السكن الحالي	
مدة الإقامة في السكن الحالي (بالأشهر أو السنوات)	
عدد الغرف	
عدد دورات المياه	
عدد أفراد الأسرة المقيمين	
متوسط استهلاك الكهرباء الشهري (ريال)	
متوسط استهلاك المياه الشهري (ريال)	
رقم فاتورة الكهرباء	
رقم فاتورة المياه	
رابط موقع السكن على Google Maps	
وصف كروكي مبسّط لموقع المنزل	
اسم أقرب معلم أو معلّم مميز بجوار السكن	
المسافة من مقر الجمعية (تقديراً)	☐ أقل من 5 كم ☐ 5-10 كم ☐ أكثر من 10 كم
وسيلة النقل المتوفرة للأسرة	☐ سيارة خاصة ☐ مواصلات عامة ☐ لا يوجد
هل يوجد اتصال إنترنت في المنزل؟	☐ نعم ☐ لا

هل تم التحقق ميدانيًا من السكن؟	☐ نعم ☐ لا
اسم الباحث الاجتماعي الميداني	
تاريخ زيارة الباحث	

الجزء الثالث: البيانات البنكية لولي الأمر

البند	المحتوى
هل لدى ولي الأمر حساب بنكي؟	☐ نعم ☐ لا
اسم صاحب الحساب البنكي	
رقم الآيبان البنكي (IBAN)	
اسم المصرف	
نوع الحساب	☐ حساب شخصي ☐ حساب باسم اليتيم ☐ حساب مشترك
هل الحساب مفعّل لاستقبال الحوالات؟	☐ نعم ☐ لا
هل يوجد حسابات بنكية إضافية للأسرة؟	☐ نعم ☐ لا
في حال وجود حساب إضافي: اسم البنك	
رقم الآيبان الإضافي	
هل سبق استخدام هذا الحساب في برامج دعم؟	☐ نعم ☐ لا
إن كانت الأم غير سعودية، هل يوجد عائق بنكي؟	☐ نعم (يُرفق محضر إثبات) ☐ لا
في حال عدم توفر حساب:	☐ سيتم استخدام حساب ابن ☐ سيتم فتح حساب لاحقًا
تاريخ تحديث بيانات الحساب الأخير	
ملاحظات قسم الشؤون المالية	

الجزء الرابع: الوثائق المرفقة

البند	المحتوى
صورة بطاقة الأحوال الشخصية لولي الأمر	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة من سجل الأسرة (كرت العائلة)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
شهادة وفاة الأب	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
شهادة وفاة الأم (للحالات المستثناة فقط)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صك الولاية الشرعية على الأيتام	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صك حصر الورثة	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة من عقد الإيجار الإلكتروني	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صك ملكية السكن (إن وجد)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة

فاتورة الكهرباء	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
فاتورة المياه (إن وجدت)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة من العنوان الوطني	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة من آخر شهادة دراسية لكل يتيم	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
مشهد دراسي أو تعريف من المدرسة	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
مشهد راتب / تعريف بالراتب للأُم أو المعيل	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
إثبات الدخل (ضمان، تقاعد، مكافآت، مشهد تأمينات)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
إثبات مديونيات (إن وجدت)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
إثبات عدم زواج الأم / اليتيمات عبر توكلنا أو أبشر	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة من شهادة الميلاد لكل يتيم	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
صورة هوية المعيل (إن لم يكن ولي الأمر)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
إفادة العمدة أو جهة رسمية في حال عدم توفر صك أو عقد سكن	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
إفادة بعدم وجود حساب بنكي (للحالات الخاصة)	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
ملاحظات موظف الاستقبال أو مدخل البيانات	

الجزء الخامس: بيانات التابعين (لكل تابع)

البند	المحتوى
الاسم الرباعي	
رقم الهوية الوطنية أو رقم الإقامة	
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
تاريخ الميلاد	
مكان الميلاد	
صلة التابع بولي الأمر	☐ ابن/ابنة ☐ أخ/أخت ☐ حفيد/حفيدة ☐ غير ذلك
هل التابع يتيم؟	☐ نعم ☐ لا
هل يقيم التابع مع ولي الأمر بشكل دائم؟	☐ نعم ☐ لا
نوع الإقامة (للغير سعوديين)	☐ نظامية ☐ غير نظامية ☐ لا ينطبق
الحالة الصحية	☐ سليم ☐ من ذوي الإعاقة ☐ مرض مزمن
نوع الإعاقة أو المرض (إن وجد)	
هل لدى التابع تقرير طبي معتمد؟	☐ نعم ☐ لا
هل لدى التابع تأمين طبي؟	☐ نعم ☐ لا

المرحلة الدراسية الحالية	☐ لا يدرس ☐ تمهيدي ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ غير ذلك
الصف الدراسي	
اسم المدرسة أو الجهة التعليمية	
موقع المدرسة (اسم الحي)	
هل لدى التابع وسيلة نقل منتظمة للمدرسة؟	☐ نعم ☐ لا
هل يواجه صعوبات تعليمية؟	☐ نعم ☐ لا
هل سبق تلقيه دعمًا تعليميًا خاصًا؟	☐ نعم ☐ لا
تقييم المستوى الدراسي العام	☐ ممتاز ☐ جيد جدًا ☐ جيد ☐ مقبول ☐ ضعيف
صورة من آخر شهادة دراسية	☐ مرفقة ☐ غير مرفقة
رقم الأبيان البنكي (إن وجد)	
اسم المصرف	
ملاحظات الباحث أو المرشد التربوي	

الجزء السادس: وضع الأسرة بعد فقد الأب

البند	المحتوى
تاريخ وفاة الأب	
سبب الوفاة	☐ طبيعي ☐ مرض مزمن ☐ حادث ☐ مجهول
هل كان الأب هو المعيل الوحيد للأسرة؟	☐ نعم ☐ لا
إن لم يكن، من كان يشاركه الإعالة؟	☐ الأم ☐ أحد الأقارب ☐ جهة خيرية ☐ غير ذلك
من تولى مسؤولية الإنفاق بعد الوفاة؟	☐ الأم ☐ الجد/الجددة ☐ أحد الأبناء ☐ آخر
هل تم تعيين ولي شرعي للأبناء بعد الوفاة؟	☐ نعم ☐ لا
هل تغير مكان السكن بعد الوفاة؟	☐ نعم ☐ لا
في حال الانتقال، ما سبب ذلك؟	☐ عجز عن دفع الإيجار ☐ قرب من الأقارب ☐ وفاة الأب ☐ غير ذلك
ما نوع التغيرات التي طرأت على الأسرة بعد الوفاة؟	☐ انتقال سكن ☐ ترك الدراسة ☐ مشاكل أسرية ☐ تأثر نفسي ☐ قلة موارد ☐ أخرى
هل تأثرت الحالة النفسية لأحد الأبناء؟	☐ نعم ☐ لا
هل تعاني الأم من ضغوط نفسية أو اجتماعية بعد الوفاة؟	☐ نعم ☐ لا
هل تم توثيق حالة الأسرة في تقارير رسمية بعد الوفاة؟	☐ نعم ☐ لا
ملاحظات الباحث الاجتماعي	

الجزء السابع: الدعم المقدم بعد وفاة الأب

البند	المحتوى
هل حصلت الأسرة على أي دعم بعد وفاة الأب؟	☐ نعم ☐ لا
في حال نعم، ما نوع الجهة المقدمة للدعم؟	☐ جهة خيرية ☐ حكومية ☐ أهلية ☐ فردية
اسم الجهة الداعمة (إن وُجدت)	
هل لا تزال الأسرة تستفيد من هذه الجهة؟	☐ نعم ☐ لا
نوع الدعم الذي تلقتة الأسرة	☐ مالي ☐ غذائي ☐ دعم تعليمي ☐ دعم نفسي ☐ دعم صحي ☐ سداد إيجار ☐ كسوة ☐ أخرى
هل الدعم المقدم مستمر أم مؤقت؟	☐ مستمر ☐ مؤقت
هل الدعم كافٍ لتغطية الاحتياجات الأساسية للأسرة؟	☐ نعم ☐ لا
في حال كان غير كافٍ، ما أوجه النقص؟	☐ إيجار ☐ معيشة ☐ تعليم ☐ صحة ☐ نفسية ☐ أخرى
ما نوع الدعم الذي تحتاجه الأسرة حاليًا؟	☐ مالي مباشر ☐ دعم غذائي ☐ دعم مدرسي ☐ دعم جامعي ☐ تأهيل نفسي ☐ سداد فواتير ☐ برامج تمكين
هل سبق للأسرة التقديم على برامج دعم ورفضت؟	☐ نعم ☐ لا
في حال نعم، ما سبب الرفض؟	☐ نقص مستندات ☐ عدم الاستحقاق ☐ تجاوز الحد ☐ غير ذلك
هل يوجد تنسيق حالي بين الجمعية وأي جهة داعمة للأسرة؟	☐ نعم ☐ لا
هل ترغب الأسرة في التحويل أو الإحالة لجهات أخرى؟	☐ نعم ☐ لا
ملاحظات الباحث أو المختص بالشؤون الاجتماعية	

الجزء الثامن: احتياجات خاصة بالأم / ولي الأمر

البند	المحتوى
هل الأم أو ولي الأمر قادرة/على العمل؟	☐ نعم ☐ لا
في حال عدم القدرة، ما الأسباب؟	☐ مسؤولية الأبناء ☐ ظروف صحية ☐ عدم وجود مؤهل ☐ عدم توفر فرص مناسبة ☐ أسباب أخرى
هل سبق وتقدمت الأم / ولي الأمر لفرص عمل؟	☐ نعم ☐ لا
هل توجد رغبة في العمل أو التدريب؟	☐ نعم ☐ لا
ما نوع البرامج التي يمكن أن تستفيد منها الأم / ولي الأمر؟	☐ تدريب مهني ☐ تعليم مهارات رقمية ☐ إدارة مشروع منزلي ☐ ريادة أعمال ☐ أخرى
ما المهارات الحالية التي تمتلكها الأم / ولي الأمر؟	

ما التحديات التي تمنع الالتحاق ببرامج التمكين؟	☐ عدم وجود مواصلات ☐ عدم توفر حضانة ☐ ظروف صحية ☐ أخرى
هل سبق التحاق الأم / ولي الأمر ببرامج تمكين أو تنمية؟	☐ نعم ☐ لا
اسم البرنامج أو الجهة المنفذة (إن وُجد)	
هل تملك الأسرة مشروعًا صغيرًا قائمًا؟	☐ نعم ☐ لا
ما نوع المشروع إن وجد؟	
هل ترغب الأسرة في دعم مشروع قائم أو تأسيس جديد؟	☐ دعم مشروع قائم ☐ تأسيس مشروع جديد
ما نوع الدعم المطلوب؟	☐ مالي ☐ تدريب ☐ أدوات عمل ☐ تسويق
ملاحظات قسم التمكين أو الباحث المختص	

الجزء التاسع: الدعم النفسي والتربوي

البند	المحتوى
هل يعاني أحد الأبناء أو التابعين من أعراض نفسية بعد وفاة الأب؟	☐ نعم ☐ لا
في حال نعم، ما نوع الأعراض؟	☐ اكتئاب ☐ قلق ☐ عزلة ☐ تغير سلوكي ☐ أخرى
هل سبق أن تلقى أحد أفراد الأسرة دعمًا نفسيًا متخصصًا؟	☐ نعم ☐ لا
ما الجهة المقدمة للدعم النفسي؟	
هل لا يزال يتلقى الدعم؟	☐ نعم ☐ لا
هل ترغب الأسرة حاليًا في جلسات دعم نفسي أو استشارات أسرية؟	☐ نعم ☐ لا
ما نوع الدعم النفسي المطلوب؟	☐ جلسات فردية ☐ جلسات جماعية ☐ استشارات أسرية ☐ أخرى
ما أبرز التحديات التربوية التي تواجه الأسرة حاليًا؟	☐ ضعف التحصيل الدراسي ☐ مشاكل سلوكية ☐ ضعف في التواصل ☐ تشتت بين الأبناء ☐ غياب الانضباط ☐ أخرى
ما آليات التربية التي تعتمد عليها الأسرة في الوقت الحالي؟	☐ الحوار ☐ العقاب ☐ التجاهل ☐ لا توجد آلية واضحة
هل تلقت الأسرة أي دورات تربوية أو تدريبية في التعامل مع الأبناء؟	☐ نعم ☐ لا
هل ترغب الأسرة في المشاركة ببرامج أو دورات تربوية؟	☐ نعم ☐ لا
ما نوع البرامج المطلوبة؟	☐ إدارة المشكلات السلوكية ☐ التربية الإيجابية ☐ مهارات التعامل مع المراهقين ☐ تنمية مهارات التواصل
ملاحظات الباحث أو الأخصائي النفسي / التربوي	

الجزء العاشر: المتابعة والتقييم الدوري: يسجل فيه تاريخ الزيارات أو الاتصالات أو التحديثات الدورية على الحالة.

البند	المحتوى
تاريخ فتح الملف	
تاريخ آخر تحديث للمعلومات	
عدد زيارات الباحث الاجتماعي	
آخر زيارة ميدانية	
ملاحظات التقييم الأخيرة	
هل الحالة بحاجة لإعادة دراسة؟	☐ نعم ☐ لا
اسم الباحث / الموظف المختص	

الجزء الحادي عشر: بيانات الطوارئ والتواصل: تُستخدم عند حدوث ظروف طارئة تخص الأسرة أو عند تعذر الوصول إلى ولي الأمر.

البند	المحتوى
اسم شخص قريب يمكن التواصل معه	
صلته بولي الأمر	
رقم جوال قريب للطوارئ	
هل لدى الأسرة تاريخ حالات طارئة سابقة؟	☐ نعم ☐ لا
نوع الحالات الطارئة (إن وجدت)	☐ صحية ☐ أمنية ☐ إخلاء سبكي ☐ أخرى

الجزء الثاني عشر: بيانات الدعم التعليمي الإضافي:

البند	المحتوى
هل تلقى أحد الأيتام منحة تعليمية؟	☐ نعم ☐ لا
نوع المنحة	☐ رسوم دراسية ☐ أجهزة تعليمية ☐ دورات تقوية ☐ أخرى
اسم الجهة التعليمية	
مدة الدعم	
هل يوجد مشرف تربوي على الحالة؟	☐ نعم ☐ لا

الجزء الثالث عشر: توثيق الحالات الخاصة / الحساسة للأسرة التي لديها ملف خاص يحتاج معاملة استثنائية أو سرية.

البند	المحتوى
هل الأسرة مصنفة كحالة خاصة؟	☐ نعم ☐ لا
نوع الحساسية	☐ قضايا قانونية ☐ قضايا حضانة ☐ حالات عنف ☐ إدمان ☐ سابق ☐ أخرى
هل يتطلب إشرافاً خاصاً؟	☐ نعم ☐ لا
هل يوجد تواصل مع جهة رسمية بخصوص الحالة؟	☐ نعم ☐ لا

الفصل الرابع

الخدمات التي تقدمها الجمعية للأيتام

1. خدمات الدعم المالي:

- المساعدات النقدية المقطوعة المباشرة للأيتام وأسرهم حسب دراسة الحالة وتوصية لجنة البحث الاجتماعي.
- الدعم الأساسي لاحتياجات المعيشة الأساسية (السلال الغذائية، الكسوة الفصلية، المصروف الشهري).
- الدعم الموسمي في المناسبات السنوية (المدارس، رمضان، العيدين).
- دعم السداد:

- الخدمات الأساسية للإيجار فواتير الكهرباء والماء.

- إيجار المنازل والشقق.

- المديونيات المثبتة.

- الدعم الطارئ للحالات الاستثنائية (وفاة، مرض، انتقال...).
- الدعم الأسري للأسر المنتجة أو التي تؤسس مشاريع صغيرة بمنح تأسيسية ومنح داعمة.

2. خدمات الدعم العيني:

- توفير الكسوة المدرسية، وملابس الشتاء والصيف.

- الدعم العيني التعليمي: من خلال:

- الدعم العيني التقني التعليمي: عبر توفير الأجهزة الحاسوبية الداعمة للعملية التعليمية مثل: الحواسيب أو الأجهزة

اللوحية، والجوال في بعض الحالات المستثناة إذا ثبت أهمية الحاجة التعليمية له.

- الدعم العيني للوازم التعليمية: عبر توفير الحقائق والمستلزمات المدرسية.

- الدعم العيني للاحتياجات المنزلية الشهرية السلال الغذائية ومواد نظافة والأدوات منزلية عند الحاجة.

- الدعم العيني للاحتياجات الموسمية من الملابس والاحتياجات المنزلية الموسمية.

- الدعم العيني للاحتياجات الأساسية من المعدات المنزلية والأجهزة الكهربائية والأثاث.

- توفير أدوات إنتاج (ماكينة خياطة، فرن منزلي، معدات يدوية...).

3. خدمات البرامج التعليمية والدعم التعليمي:

- المنح الدراسية عبر تغطية رسوم المدارس الأهلية أو الجامعات للمستحقين.

- تأهيل طلاب المرحلة الثانوية للاختبارات المؤهلة للتخصصات الجامعية:

- التأهيل لاختبارات قياس عبر تقديم دورات تدريبية على اختبارات قياس (القدرات العامة والتحصيل الدراسي)

ومتابعة تسجيل الطلاب فيها والتأكد من تحسن درجاتهم قبل التدريب وبعده.

- التأهيل التعليمي لإجادة اللغة الإنجليزية واختباراتها (آيلتس، ستوب، توفل).

- تأهيل الطلاب المتوقع دخولهم للكليات الصحية لاختبارات الكليات الصحية.

- برنامج دعم التعلم لدعم المهارات التعليمية والتقوية لطلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة.

- تقديم دروس التقوية المدرسية في المواد الأساسية لطلاب المرحلة الثانوية.

- دعم الاشتراك في المنصات التعليمية الإلكترونية للحالات التي لديها عدم إمكانية وصول لمقرات برامج دعم التعلم أو التقوية المدرسية أو لدعم بعض الحالات المستثناة حسب توجيه لجنة البحث الاجتماعي بقسم المستفيدين.
- برنامج التمكين الدراسي التي لديها صعوبة وصول لمقرات دعم التعلم عبر توفير معلمين خاصين في المدارس القريبة من سكنهم.
- تقديم الإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني للطلاب.

4. خدمات البرامج التربوية والاستشارات الاجتماعية: (عبر مستشارين وموجهين تربويين)

- تنفذ الجمعية مجموعة من البرامج والمبادرات التربوية التي يشرف عليها مستشارون وموجهون تربويون بالتنسيق مع الباحثين الاجتماعيين بالجمعية، أهم هذه الخدمات:
- جلسات التوجيه والإرشاد التربوية الفردية والجماعية.
 - تقديم مجموعة برامج تنمية السلوك والقيم والأخلاق الحسنة خلال البرامج التعليمية أو منفردة عنها.
 - تقديم الاستشارات التربوية للأم أو المعيل بما يعينه في تربية اليتيم ومواجهة الصعوبات في مختلف المراحل العمرية، وتقوم الجمعية على تقديم مجموعة من الاستشارات الاجتماعية بالتعاقد مع مستشارين تربويين ونفسيين للتعامل مع الحالات الناتجة عن الفقر وتأثير الفقر الغالب على مثل هذه الحالات عبر معالجة مشكلات التشتت الدراسي أو ضعف التركيز، وتنظيم برامج ومبادرات أسرية في موضوعات التربية المختلفة الخاصة بتربية اليتيم، وعقد جلسات الدعم الاجتماعي للحالات التي تعاني من تفكك أو عجز أسري، ومعالجة آثار فقد الأب من خلال المتابعة النفسية والاجتماعية، وتقديم دعم لولي الأمر في إدارة الضغوط والأزمات، وتعزيز التواصل بين الأسرة والمدرسة والبيئة المحيطة ومن ثم بناء خطة تدخل اجتماعي للحالات المعقدة إن وجدت كل ذلك يتم بالتنسيق مع لجنة البحث الاجتماعي بقسم المستفيدين بالجمعية.
- #### 5. خدمات البرامج الإرثية:

- هدف هذه البرامج هي إثراء الطالب وتنمية أهم المهارات لديه (الإلقاء، الكتابة، القراءة الناقدة، العمل في فرق العمل، البحث، وغير ذلك...) إضافة إلى إثراء الطالب في العلوم المختلفة التي تكون خارج نطاق التعليم، أهم هذه البرامج التي تقدمها الجمعية:
- البرنامج الإثرائي خلال العام الدراسي (البرامج الإثرائية خلال الإجازة الأسبوعية).
 - البرامج الصيفية خلال الإجازة الصيفية عبر تقديم برامج في الذكاء الاصطناعي والبرمجة للموهوبين.
 - تنفيذ ورش ودورات تدريبية خلال العام الدراسي (تصميم، روبوت، إلكترونيات، وغير ذلك...).
 - إشراك الموهوبين في معسكرات الموهبة والمبادرات الخاصة والبرامج الوطنية النوعية.

6. خدمات البرامج التدريبية:

- هدف هذه البرامج التدريبية تقديم برامج تدريبية سواءً أكانت للأيتام أو لنويعهم للتدريب على مختلف المهارات الحياتية أو التقنية المهمة منها: (الحاسب الآلي، فنون الكتابة، الاستعداد لسوق العمل، الاستعداد للمقابلات الشخصية، الخياطة، الطبخ، الحرف اليدوية، وغير ذلك).

7. خدمات البرامج الترفيهية:

- هدف هذه البرامج كسر رتابة البرامج الجادة وتكون كمكافأة للطلاب الحريصين على الحضور والمتميزين في التفاعل مع برامج الجمعية، كما تكون فرصة لاكتشاف مواهب الطلاب الفنية والرياضية عبر تنظيم الحفلات والمسابقات ونحو ذلك.

8. خدمات الاستشارات القانونية:

تتعقد الجمعية مع المكاتب القانونية لتنفيذ شراكة مجتمعية لتقديم كافة أشكال الدعم لأمهات الأيتام ومُعيليهـم كاستخراج صكوك الإعالة أو الولاية، وقضايا النفقة والحضانة، ومعاملات الورثة والتركات الشرعية، أو إذا اقتضت الضرورة الترافع في قضية ما.

9. خدمات الاستشارات الصحية:

- التنسيق مع التجمع الصحي بالمحافظة لإعطاء أولوية للأيتام في المستشفيات والمراكز الصحية وتسهيل مواعيدهم.
- عقد شراكة مجتمعية مع إحدى المنشآت الصحية الخاصة لاستقبال الحالات الخاصة بالأيتام مجاناً أو بسعر رمزي.
- إبرام عقود تطوع مع مجموعة من أطباء الأسرة أو أطباء الصحة النفسية لتقديم استشارات مجانية للأيتام وأمهاتهم، ويكون دورهم مقتصرًا على:
 - التوجيه الطبي الأولي للحالات المحتاجة لرعاية صحية.
 - الإبلاغ عن الحالات التي تحتاج دعم تكلفة العلاج أو الأدوية للحالات المزمنة.
 - تقديم إرشاد صحي فردي وجمعي للأسرة حول الأمراض الشائعة والتغذية ومشاكل الاكتئاب والقلق ومهارات التكيف والتعبير عن الذات.
 - التوصية للإحالة للعيادات النفسية أو مراكز التأهيل عند الضرورة.

10. خدمات تأهيل اليتيم للحياة العملية ما بعد الجامعة:

- تدريب اليتيم على مهارات التعامل مع المال والسكن والعمل.
- دعم المقبلين على الزواج بتوعية ومسارات تأهيلية.
- تعريف الشباب بحقوقهم وواجباتهم القانونية والمجتمعية.
- متابعة الخريجين وربطهم بفرص العمل والتوظيف.
- تقديم جلسات استشارية بعد الانتقال إلى حياة الاستقلال.

الفصل الخامس

ميثاق الأخلاقيات المهنية في التعامل مع المستفيدين

يُعد الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والمهنية أحد الأسس الجوهرية في عمل جمعية بصمات، ويعكس هذا الميثاق القيم والسلوكيات الواجب اتباعها من قبل كافة منسوبي الجمعية والمتطوعين معها أثناء التعامل مع المستفيدين من الأيتام وأمهاتهم وأوصيائهم وأسراهم، ويهدف إلى ضمان تقديم الخدمات وفق أعلى معايير الجودة، وضمن بيئة إنسانية تراعي الكرامة والعدالة.

أولاً: الأخلاقيات المهنية الأساسية:

- 1. احترام الكرامة الإنسانية:** تلتزم الجمعية باحترام كرامة اليتيم/ة وذويه، وتَعُدُّه حقاً أصيلاً غير قابل للتنازل وتوجه جميع العاملين والمتطوعين إلى استخدام خطاب راقٍ ومهني عند التعامل مع كل المستفيدين وفي مخاطبتها معهم، وتوصي العاملين في أقسامها كافة وبرامجها ومبادراتها من موظفين ومتطوعين، وتلتزمهم بتجنب العبارات أو التلميحات التي قد تُشعر الأيتام أو ذويهم بالشفقة أو النقص أو التمييز.
- 2. حماية الخصوصية والسرية:** تؤكد الجمعية التزامها بالحفاظ على سرية معلومات المستفيدين وملفاتهم، وعدم استخدامها أو مشاركتها خارج نطاق العمل المؤسسي المصرح به، ووفق الأنظمة المعتمدة لحماية البيانات الشخصية في المملكة.
- 3. الإنصات والتفهم:** تلتزم الجمعية بإرساء ثقافة الإصغاء الجاد والتفهم العميق لاحتياجات المستفيدين وهمومهم كافة، سواءً أكان اليتيم/ة أو أمه أو معيله أو أسرته المباشرة أو القرية من قبل جميع العاملين في كافة أقسامها وبرامجها ومبادراتها من موظفين ومتطوعين، مع إظهار التعاطف المهني دون تحيز، واستيعاب احتياجاتهم الحقيقية وخلفياتهم النفسية والاجتماعية وظروفهم المعيشية.
- 4. العدالة والمساواة في تقديم الخدمات:** تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها لجميع المستفيدين بناءً على مبدأ العدالة والمساواة، دون تمييز ولا تفرقة على أساس الجنس أو العمر أو الجنسية أو الخلفية الاجتماعية أو الثقافية أو المذهبية أو الدينية، وتضمن توزيع الفرص بطريقة شفافة ومنصفة.
- 5. الاحترافية والانضباط:** يجب على جميع منسوبي الجمعية الالتزام بأعلى درجات المهنية في أداء المهام تتسم بالدقة في الإجراءات، بما يشمل احترام المواعيد، والالتزام بالإجراءات النظامية، وتمثيل الجمعية والاتساق في أداء المهام بصورة تعكس هويتها ورسالتها المؤسسية.
- 6. التواصل الإيجابي واللباقة:** تُشجّع الجمعية موظفي الجمعية ومتطوعيها استخدام لغة بناءة وإيجابية في جميع أشكال التواصل الشفهي أو الكتابي مع المستفيدين، وتُحذّر من استخدام اللهجة القاسية أو الفوقية أو الصيغة الأمرة أو غير اللائقة، بما يضمن بيئة تواصل آمنة ومحترمة وعالية الاحترافية.
- 7. التعاطف المسؤول ضمن الحدود المهنية:** تُشجّع الجمعية منسوبيها على إظهار التعاطف الإنساني مع المستفيدين، ضمن إطار مهني واضح ودون المساس بضوابط العلاقة المهنية أو تجاوز الحدود النظامية، بما يحفظ التوازن بين الدعم الإنساني والانضباط المؤسسي، وبما يضمن صحة الإجراءات وسلامة العلاقة وعدم تجاوز الأطر الضامنة للتعامل السليم.
- 8. احترام التنوع الثقافي والاجتماعي:** تلتزم الجمعية بتوصية موظفيها ومتطوعيها بمراعاة الخلفيات الثقافية والاجتماعية والمذهبية والدينية المختلفة للمستفيدين وأسراهم، وتُراعي الفروق في القيم والعادات والتقاليد والأعراف الخاصة بهم عند

التعامل معهم أو تقديم الخدمات أو تصميم البرامج المقدمة لهم أو إعدادها أو تنفيذها، مع مراعاة وضوح اللغة وسهولة الخطاب الموجّه لهم وقرية منهم.

9. **التمكين بدلاً من التلقين:** تعتمد الجمعية مبدأ التمكين في علاقتها مع المستفيدين، من خلال مساعدتهم على بناء مهاراتهم واكتسابها واتخاذ قراراتهم بأنفسهم، بما يعزز استقلاليتهم بدلاً من الاكتفاء بتقديم المساعدات المباشرة.

10. **التقييم المستمر والتغذية الراجعة:** تلتزم الجمعية باستقبال الملاحظات والمقترحات بصدر رحب، وتشجع على التقييم الدوري للخدمات والبرامج المقدمة، مع الاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين الأداء وتطوير منظومة العمل بناءً على احتياجات المستفيدين وتطلعاتهم.

ثانياً: أخلاقيات تطوير العلاقة مع المستفيد:

- **تصحيح المفاهيم الشائعة:** تسعى الجمعية إلى تصحيح المفاهيم المغلوطة لدى المستفيدين حول طبيعة خدماتها، من خلال توعية المستفيد بدور الجمعية ومسؤولياتها وحدود خدماتها وفق الأنظمة والسياسات الرسمية.
 - **بناء الانطباع الإيجابي عن الجمعية:** تلتزم الجمعية بترسيخ صورة إيجابية عن خدماتها لدى المستفيدين، وذلك عبر التواصل الفعال، وتقديم الخدمة بجودة عالية، وتعزيز الثقة المتبادلة بين الطرفين.
 - **نشر ثقافة تقييم الخدمة:** تُشجّع الجمعية المستفيدين على تقييم الخدمات المقدمة، وتعتبر التقييم حقاً أصيلاً لهم، وأداة للتقويم والتطوير، لا وسيلة للشكوى أو العقاب، بل فرصة لتحسين جودة الأداء المؤسسي.
 - **تعزيز ثقافة الجودة المؤسسية:** تلتزم الجمعية بنشر ثقافة الجودة داخل الإدارات المعنية بخدمة المستفيدين، وضمان التزام جميع العاملين بمعايير الخدمة الرفيعة، بما يضمن تقديم خدمات متناسقة ومتكاملة.
 - **الابتكار في تقديم الخدمة:** تسعى الجمعية إلى ابتكار أساليب وتقنيات إدارية متجددة تُسهم في تحسين تجربة المستفيد، وإزالة المعوقات البيروقراطية أو التقنية التي قد تؤثر على جودة الخدمة.
 - **التحسين المستمر:** تؤمن الجمعية بمبدأ التحسين والتطوير الدائم للخدمات، وتُخصّص قنوات داخلية لتلقي الاقتراحات والملاحظات، وتحليل الأداء، ورفع جودة الخدمة بما يحقق رضا المستفيد ويحفظ كرامته.
- ملحوظة ختامية: تُعد هذه الأخلاقيات جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الجمعية وأدبياتها الداخلية، ويلتزم بها جميع العاملين والمتعاونين، وتُراجع دورياً لضمان التحديث والتوافق مع الأنظمة الوطنية والتوجهات التنموية في المملكة العربية السعودية.

الفصل السادس

حقوق المستفيدين في جمعية بصمات لرعاية وتنمية الأيتام

أولاً: الحقوق العامة لجميع المستفيدين:

1. الحق في الكرامة والاحترام: تتبنى الجمعية معاملة المستفيد باحترام كامل، ويُصان حقه في الكرامة الإنسانية والخصوصية والسرية في كافة مراحل تقديم الخدمة دون تمييز أو انتقاص من قدره أو من حقه أو من كرامته.
2. الحق في العدالة والإنصاف: تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها لجميع المستفيدين بشكل عادل ودون محاباة أو تفرقة على أساس الجنس أو الجنسية أو صلة القرابة أو الوضع الاجتماعي أو الخلفية الاجتماعية أو المذهبية أو الدينية.
3. الحق في الخصوصية وسرية المعلومات: تحفظ الجمعية كافة بيانات المستفيدين ووثائقهم ومعلوماتهم الاجتماعية في ملفات مؤمنة ورقياً وإلكترونياً، ولا يتم الإفصاح عنها إلا وفق الأطر النظامية وداخل نطاق العمل، ولا يتم طلبها إلا في ذات النطاق، ولا تطلب الجمعية أي بيانات لا علاقة لها بصميم العمل أو ما يتعلق بالخدمة.
4. الحق في الاطلاع على الحقوق والخدمات: يحق للمستفيد معرفة كافة الحقوق المقررة له، والاطلاع على البرامج والخدمات المتاحة له بحسب حالته، ووفقاً لما تحدده اللائحة التنظيمية للجمعية.
5. الحق في الحصول على الخدمة وفق الاستحقاق: يُمنح المستفيد الخدمات التي تتوافق مع احتياجاته الفعلي ودرجة أهليته، بناءً على التقييم الاجتماعي الميداني والمكتبي المعتمد من الجمعية.
6. الحق في الشفافية والتواصل: يحق للمستفيد الحصول على شرح وافٍ حول نوع الخدمة المقدمة، ومقدميها، والجهات الشريكة المنفذة، مع تمكنه من التواصل الفعال مع المختصين داخل الجمعية.
7. الحق في التظلم: في حال عدم رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة من حيث نوعها أو كميتها أو طريقة تنفيذها أو مقدم الخدمة، يحق له رفع تظلم رسمي لإدارة الجمعية، على أن يُنظر فيه خلال مدة محددة لا تزيد عن عشرة أيام عمل، ويُعاد تقييم الاستحقاق عند الحاجة وفق الضوابط.
8. الحق في متابعة الإجراءات إلكترونياً: يُتاح للمستفيد متابعة معاملاته وخدماته عبر النظام الإلكتروني الخاص بالجمعية أو من خلال الوسائل الرسمية الأخرى في حال كانت المعاملات أو الخدمات المقدمة لا تتابع من خلال النظام الإلكتروني.
9. الحق في إشراك أحد أفراد العائلة في اتخاذ القرار: يحق للمستفيد - في حال رغب - إشراك أحد أفراد أسرته في مراجعة أو اعتماد القرارات ذات العلاقة بالخدمات المقدمة له، خاصة ما يتعلق بالرعاية طويلة الأمد.

ثانياً: الحقوق الخاصة حسب الفئة:

أ. حقوق اليتيم/ة

1. الرعاية الشاملة: الحق في الحصول على خدمات متكاملة تشمل الدعم المالي، والعيني، والتعليمي، والنفسي، والصحي، والتربوي، والاجتماعي، بما يتناسب مع مرحلته العمرية.
2. الدعم التعليمي: الحق في الدعم الدراسي بجميع مراحله، بما يشمل الرسوم، والاختبارات، وأدوات التعليم، والدروس المساندة.

3. **الدعم النفسي والتربوي:** الحق في تلقي الإرشاد النفسي الفردي أو الجماعي، والمشاركة في البرامج التربوية التي تساعد على التكيف والنمو.

4. **الأنشطة الاجتماعية والترفيهية:** الحق في المشاركة في خدمات البرامج الترفيهية والثقافية والاجتماعية التي تُسهم في تعزيز التفاعل الاجتماعي والانتماء.

5. **الحماية القانونية:** الحق في الحصول على المساعدة في المسائل القانونية فيما يتعلق بإثبات الشخصية، والولاية، وحصر الورثة، والحقوق الشرعية، بالتنسيق مع الجهات المختصة.

ب. **حقوق الأم الأرملة أو المُعيل (غير الأم):**

1. **الإعالة:** الحق في تلقي دعم مالي أو عيني مناسب لحالة الأسرة - حسب حالة الاستحقاق - بحيث يُسهم في تلبية الاحتياجات الأساسية للأولاد (بنين - بنات).

2. **التمكين المهني:** الحق في الحصول على المساعدة في الالتحاق ببرامج تدريب وتأهيل تساعد على تحسين دخلها وزيادة استقلاليتها الاقتصادية.

3. **الدعم الاجتماعي:** الحق في الدعم النفسي والاجتماعي، من خلال الجلسات الإرشادية، والمتابعة التربوية في رعاية الأولاد (بنين - بنات)، ويكون تلقي التوجيه الاجتماعي المناسب ممكنًا من القيام بدورها/تجاه اليتيم/ة بكفاءة.

4. **المشاركة في الرعاية:** الحق في المشاركة في الخطة التنموية الخاصة باليتيم/ة، والتفاعل مع برامج الجمعية الموجهة للأسرة ومتابعة الإجراءات التي تخص اليتيم/ة.

5. **الاستشارات التربوية:** الحق في تلقي الدعم التربوي المناسب في تربية الأولاد (بنين - بنات)، والتعامل مع تحديات النمو والتغيرات النفسية.

6. **المتابعة والتعاون:** الحق في الدعم المؤسسي ومتابعة الحالة بالتعاون مع الجمعية، خاصة في حال وجود صك ولاية أو مسؤولية مباشرة.

ج. **حقوق أسرة اليتيم/ة المباشرة أو الأسرة المُعيلة (القريبة):**

1. **البرامج التوعوية والأسرية:** الحق في الاستفادة من البرامج الجماعية التي تُعزز التماسك الأسري والمعرفة التربوية والتي تساعد في تحسين جودة الرعاية المقدمة لليتيم/ة داخل الأسرة.

2. **التواصل مع الجمعية:** الحق في التفاعل مع الجمعية عند أي مستجدات قد تؤثر على اليتيم/ة، وتحديث بيانات الأسرة دوريًا، والتواصل المستمر مع الجمعية وطلب الدعم عند الحاجة، بما يخدم مصلحة اليتيم/ة ويحافظ على بيئته الآمنة.

3. **الاستقرار الأسري:** الحق في الدعم الاجتماعي اللازم لتعزيز استقرار الأسرة ومساندتها في الأزمات.

4. **التقدير والدعم المناسب:** الحق في التقدير والاحترام والدعم بما يتوافق مع قدرات الأسرة ودورها في رعاية اليتيم/ة.

ملحوظة:

تلتزم الجمعية بتفعيل هذه الحقوق ضمن قدراتها وإمكاناتها المتاحة، وتُراجع وتحديث هذه اللائحة بشكل دوري بما يتماشى مع التطورات النظامية والبرمجية.

واجبات المستفيدين في جمعية بصمات لرعاية وتنمية الأيتام

تمهيد

بموجب علاقة الشراكة والمسؤولية المتبادلة بين جمعية بصمات والمستفيدين من خدماتها، فإن الجمعية تضع هذه النقاط لبيان واجبات المستفيدين، والتي تهدف إلى ضمان كفاءة الخدمة، واستدامتها، وتحقيق مصلحة المستفيد ضمن بيئة مؤسسية متزنة، ويُعد الالتزام بهذه الواجبات شرطاً أساسياً للاستمرار في الاستفادة من خدمات الجمعية.

واجبات المستفيدين:

- **التحديث الدوري للبيانات والمعلومات:** يلتزم المستفيد بتحديث بياناته الشخصية والعائلية والسكنية والتعليمية والصحية، وكافة وسائل التواصل المعتمدة، بشكل دوري أو عند حدوث أي تغيير، من خلال القنوات الإلكترونية أو المباشرة المعتمدة لدى الجمعية.
- **الالتزام بالحضور عند الطلب:** يجب على المستفيد الحضور إلى مقر الجمعية أو الجهات المتعاونة معها عند طلبه رسمياً، سواءً أكان لغرض التقييم أو التحديث أو المشاركة في البرامج، مع الالتزام التام بالمواعيد المحددة وعدم التأخر أو التخلف دون عذر مقبول.
- **حسن التعامل مع منسوبي الجمعية:** يتعين على المستفيد احترام جميع موظفي الجمعية ومتطوعيها ومقدمي الخدمة، وتجنب إشغالهم بمراجعات متكررة غير مبررة أو دون حاجة فعلية، والالتزام التام بأداب التواصل المؤسسي.
- **الامتناع عن السلوكيات غير اللائقة:** يُمنع صدور أي سلوك غير لائق من المستفيد أو من ينوب عنه، مثل استخدام الألفاظ النابية أو الاعتداء اللفظي أو الجسدي عند التواصل مع موظفي الجمعية أو الجهات الشريكة معها، وتحمل الحالة كامل المسؤولية النظامية في حال مخالفة هذا البند.
- **الحفاظ على المساعدات العينية وعدم إساءة استخدامها:** يلتزم المستفيد بالمحافظة على المساعدات العينية أو البطاقات المخصصة للصرف، ويُمنع منعاً باتاً التصرف بها بطرق غير مشروعة كالإتلاف أو البيع أو التنازل لغيره، ويُعد ذلك مخالفة تؤثر على استحقاقه للخدمة.
- **الالتزام بالبرامج والخدمات المقدمة:** يُتوقع من المستفيد الالتزام بالمشاركة الفاعلة في البرامج المخصصة له من الجمعية، والانقطاع غير المبرر عن تلك البرامج قد يؤثر على تقييم استحقاقه للخدمات الأخرى، خصوصاً الخدمات التنموية والتعليمية.
- **الالتزام بشروط المنح المشروطة بالحضور:** عند توفير الجمعية أو شركائها فرصاً تعليمية أو تدريبية أو تمكينية تتطلب حضوراً إلزامياً من المستفيد، فإن عدم الالتزام بالحضور دون عذر مقبول يُعد مؤثراً في فرص حصوله على خدمات مشابهاً مستقبلاً.
- **الالتزام بشروط الاستحقاق وعدم التحايل:** يلتزم المستفيد بتقديم معلومات صحيحة وكاملة، ويتحمل كامل المسؤولية عند تقديم بيانات غير صحيحة أو إخفاء أي معلومات جوهرية تؤثر على استحقاقه، ويُعد التحايل للحصول على الخدمة مخالفة جسيمة تستوجب اتخاذ الإجراءات النظامية.
- **التعاون في زيارات التقييم والبحث الاجتماعي:** عند تنفيذ زيارات ميدانية أو إجراء دراسة حالة، يتوجب على المستفيد أو ولي أمره التعاون الكامل مع الباحث الاجتماعي أو الموظف المختص، وتمكينه من إجراء المقابلة وتوفير ما يلزم من معلومات أو مستندات.
- **المحافظة على ممتلكات الجمعية والمنشآت المستخدمة:** يلتزم المستفيد بالحفاظ على المرافق أو الأجهزة أو المواد المقدمة ضمن البرامج أو أثناء الحضور للأنشطة، ويُمنع العبث أو الإتلاف أو سوء الاستخدام، ويُحتمل المتسبب مسؤولية الضرر.

- الامتناع عن استخدام اسم الجمعية أو شعارها دون إذن: لا يجوز للمستفيد تمثيل الجمعية أو استخدام شعارها أو اسمها الرسمي في أي وسيلة إعلامية أو إلكترونية أو اجتماعية دون إذن كتابي معتمد من الإدارة، ويُعد ذلك مخالفة تؤثر على علاقته النظامية بالجمعية.
- المحافظة على سرية ما يطلع عليه من معلومات: يلتزم المستفيد بعدم مشاركة أو تداول أي معلومات تخص الجمعية أو برامجها أو مستفيديها الآخرين قد يطلع عليها خلال تعامله مع الجمعية، ويُعد ذلك التزامًا أخلاقيًا ومهنيًا يضمن خصوصية الجميع.
- الإبلاغ عن أي إساءة أو شكوى عبر القنوات الرسمية: في حال واجه المستفيد مشكلة أو لاحظ تقصيرًا في الخدمة، يتوجب عليه استخدام القنوات الرسمية المعتمدة لتقديم الشكوى أو التظلم، مع الامتناع عن النشر أو التشهير غير الممنهج الذي قد يؤثر على مصلحة الجمعية أو المستفيدين الآخرين.

تنويه:

تحتفظ الجمعية بحقها في إعادة تقييم أهلية المستفيد للخدمات عند وجود إخلال متكرر بهذه الواجبات، ويُعد الالتزام بها جزءًا أساسيًا من معايير الاستحقاق المعتمدة.

السياسات والإجراءات في حال مخالفة واجبات المستفيدين:

تلتزم جمعية بصمات بتوفير بيئة خدمية عادلة وأمنة لجميع المستفيدين، قائمة على الشراكة والاحترام المتبادل، وفي المقابل، فإن على المستفيد الالتزام التام بالواجبات الواردة في هذه اللائحة. وعند حدوث أي إخلال بهذه الواجبات، فإن الجمعية تطبق السياسات والإجراءات التالية لمعالجة المخالفات، وفق تصنيفها ونطاق تأثيرها.

أولاً: تصنيف المخالفات:

○ مخالفات تنظيمية:

- عدم تحديث البيانات والمعلومات في الوقت المحدد.
- تكرار الحضور غير المبرر للجمعية دون حاجة.
- الغياب المتكرر عن البرامج أو المؤسسات الشريكة دون عذر.

○ مخالفات سلوكية:

- صدور ألفاظ نابية أو إساءات لفظية أو جسدية بحق موظفي الجمعية أو المتطوعين أو ممثلي الجهات المتعاونة.
- تعمد الإضرار بمرافق الجمعية أو محتويات البرامج.
- سوء استخدام وسائل التواصل مع الجمعية.

3. مخالفات تتعلق بالأمانة وسوء الاستخدام:

- إتلاف المساعدات أو البطاقات الخاصة بالصرف عمدًا.
- بيع أو التنازل عن المساعدات المقدمة.
- الإدلاء بمعلومات غير صحيحة أو إخفاء بيانات تؤثر على الاستحقاق.
- إساءة استخدام اسم الجمعية أو شعارها دون إذن رسمي.

ثانيًا: الإجراءات المتبعة:

تتدرج الإجراءات المتبعة أو الجزاءات بحسب نوع المخالفة، ومدى تكرارها، على النحو الآتي:

- **التنبيه الشفهي أو الكتابي:** يُستخدم عند المخالفة لأول مرة، خاصة في المخالفات التنظيمية البسيطة، مع توثيق التنبيه في ملف المستفيد.
 - **الإنذار الرسمي:** يُطبق عند تكرار المخالفة أو حدوث مخالفة متوسطة التأثير، ويُرسل إنذار خطي موضح فيه نوع المخالفة وآثارها المحتملة على استمرار تقديم الخدمة.
 - **الإيقاف المؤقت للخدمة:** يجوز للجمعية إيقاف بعض أو جميع الخدمات مؤقتًا للمستفيد الذي أخل بواجباته بشكل متكرر أو ارتكب مخالفة جسيمة، مع إعادة تقييم الحالة لاحقًا بناءً على التزامه بالإصلاح والتقيد بالأنظمة.
 - **الإحالة للجنة البحث الاجتماعي:** في المخالفات الجسيمة أو المتكررة تشكل لجنة البحث الاجتماعي اجتماعًا لبحث الحالة، ومن ثم تحيلها بعد وضع التوصيات المناسبة إلى لجنة إدارة الجمعية لاتخاذ القرار المناسب، وقد يشمل ذلك الإيقاف الدائم عن الخدمات أو التحويل للجهات الرسمية عند الحاجة.
 - **الإجراء القانوني (إن لزم):** في حال الاعتداء الجسدي أو التهديد أو التشهير أو التعدي على الممتلكات، تحتفظ الجمعية بحقوقها في اتخاذ الإجراء النظامي بالتنسيق مع الجهات المختصة، مع توثيق الحالة قانونيًا، مع الحرص قدر الاستطاعة في حلها داخل نطاق الجمعية.
- ثالثًا: التظلم والاعتراض:

- يحق للمستفيد التقدم بتظلم إلى إدارة الجمعية في أي أمر يراه منتقصًا لحقوقه أو تقصيرًا في أداء الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة في الجمعية خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل بالإجراء المتخذ من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ويُعد الطلب بعد هذه المدة غير نافذ إلا بعذر مشروع، ويجب على المستفيد عند تقديم التظلم أن يلتزم بأن يكون التظلم كتابيًا عبر زيارة الجمعية أو إلكترونيًا عبر موقع الجمعية مع بيان نوع الشكوى وموضوعها والشخص أو الجهة المتظلم منها وأسباب التظلم وبيان كافة الأدلة والمستندات اللازمة مع بيان الاسم الثلاثي ورقم الهوية الوطنية أو الإقامة ورقم ملف الأسرة ووسيلة التواصل الفاعلة والبريد الإلكتروني.
- تُراجع إدارة الجمعية التظلم خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل، ويتم إبلاغ المستفيد بالقرار النهائي.
- تُوقف الإجراءات التصعيدية مؤقتًا أثناء النظر في التظلم، ما لم تكن المخالفة جسيمة أو مهددة للسلامة.

رابعًا: التوثيق والمتابعة:

- تُوثق جميع المخالفات والإجراءات المتعلقة بها ضمن ملف المستفيد.
- يتم إشعار المستفيد بأي إجراء يُتخذ بحقه عبر وسيلة تواصل معتمدة.
- تُحدَّث حالة المستفيد في النظام بناءً على نتيجة المعالجة.

خامسًا: أحكام عامة:

- تحتفظ الجمعية بحق تعديل هذه السياسة بما ينسجم مع الأنظمة واللوائح المعتمدة في المملكة، ويُعد كل مستفيد ملتزمًا بها من تاريخ اعتماده.
- يُعد الالتزام بالواجبات والانضباط في التعامل أحد معايير تقييم استمرارية استحقاق الخدمة.

جدول المخالفات والإجراءات

قُسمت المخالفات إلى جسيمة ومتوسطة وبسيطة وتنظيمية

المخالفات الجسيمة: المخالفات التي تنطوي على سلوك خطر أو غير أخلاقي أو غير نظامي يؤثر بشكل مباشر على سلامة المستفيدين أو منسوبي الجمعية أو على الأمن العام وتشمل كل ما يُخالف القيم الوطنية أو يُعرض الجمعية أو أفرادها أو مؤسسات الدولة للخطر أو التشويه، وتُعد من أعلى درجات الإخلال، أو يشكل تهديدًا للقيم السلوكية والتربوية، أو يتسبب في إضرار بالملكات أو الإخلال بثقة الجمعية بصفتها مؤسسة ذات صفة اعتبارية.

أمثلة: (الإخلال بالأمن العام، الترويج للأفكار المتطرفة، الاعتداء الجسدي أو اللفظي العنيف، التحرش أو الابتزاز، حيازة أو تعاطي المخدرات أو أدوات خطرة، السرقة أو التخريب العمد، الممارسات غير الأخلاقية، انتهاك صريح للأنظمة والتعليمات رغم التنبيه).

نوع المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
الترويج لأفكار متطرفة أو جماعات محظورة أو رموز إرهابية	-	-	إيقاف فوري + تحقيق داخلي + إحالة إلى الجهات المختصة
إثارة الفتنة الطائفية أو العنصرية أو القبلية أو الإساءة لرموز الدولة أو مؤسساتها	-	-	توثيق الواقعة + رفع للجنة العليا في الجمعية + إحالة رسمية للجهات الأمنية
نشر محتوى رقمي يُهدد الأمن الوطني (مثل: محتوى تحريضي أو مشوه للمجتمع أو الرموز الوطنية)	-	-	إيقاف الخدمة فورًا + مصادرة المادة الرقمية + إشعار رسمي للجهات المعنية
الاعتداء الجسدي على موظف/مستفيد أو نقل أمراض معدية عمدًا	تسجيل واقعة + استدعاء وليّ الأمر + تعهد كتابي + إحالة للأخصائي الاجتماعي	إيقاف عن جميع البرامج + خطة تقويم سلوكي + إعلام إدارة الجمعية	رفع للجنة الحالات + إعادة تقييم الاستحقاق + إمكانية الإيقاف الدائم
حيازة الممنوعات (أسلحة، مخدرات، مواد محرمة)	مصادرة + تحقيق داخلي + إشعار وليّ الأمر + تعهد إزالة	إحالة للأخصائي النفسي - الاجتماعي + إيقاف من البرامج + إجراء توعوي	رفع للجنة القانون + إيقاف الخدمة + عرض للحماية النظامية حسب القانون الوطني
التحرش (لفظي أو جسدي) أو ابتزاز	تسجيل + تعهد + إشعار وليّ الأمر + إحالة لأخصائي اجتماعي	إيقاف مؤقت عن كل البرامج + جلسة علاج نفسي/اجتماعي مع ولي الأمر	رفع للجنة القانونية + إيقاف دائم عن الخدمات حسب توصيتها

نوع المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
العبث أو الإتلاف المتعمد لمرافق الجمعية أو ممتلكاتها	إصلاح أو تعويض + تعهد شفهي + تنبيه رسمي	تعهد كتابي + خدمة مجتمعية + إيقاف لمدة شهر + تقييم من لجنة الحالات	تحميل تكاليف الضرر + إيقاف عن معظم البرامج + إحالتها للجنة
السرقه أو التصرف غير المشروع في ممتلكات الجمعية أو المستفيدين	تحقيق + تعهد + إشعار وليّ الأمر + خصم نقاط	حرمان من الحوافز + جلسة تعليمية قانونية + تعهد	إيقاف عن الخدمة وجلسة تقييم + إحالة للجنة العليا لاتخاذ قرار نهائي

المخالفات المتوسطة: السلوكيات التي تعكس ضعفًا في الانضباط أو التعاون داخل البرامج، وقد تُحل بالنظام أو بالذوق العام، أو تؤثر سلبًا على سير العمل والأنشطة، لكنها لا ترقى إلى درجة التهديد المباشر أو الضرر الكبير.

أمثلة: (إثارة الفوضى أو المضاربات، التدخين، عدم الامتثال لتعليمات مسؤولي البرامج، الخروج من البرنامج دون إذن، إحضار أدوات غير مصرح بها، ارتداء ملابس لا تليق بالمكان أو المناسبة).

نوع المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
إحضار مواد ممنوعة (جوال، ألعاب نارية...) أثناء البرامج	مصادرة + تنبيه شفهي + تعهد شفهي	تعهد كتابي + خدمة توعوية + خصم نقاط + إحالة للأخصائي الاجتماعي	حرمان من البرامج مؤقتًا + إشعار وليّ الأمر + حرمان من الأنشطة الجماعية
إثارة الفوضى أو المضاربات أو عدم الانصياع لتعليمات القائمين	توجيه مباشر + تنبيه شفهي + تعهد شفهي	خصم من النقاط + تحذير رسمي + تعهد كتابي	إيقاف مؤقت من البرامج + جلسة متابعة سلوكية + إشعار رئيسي الجمعية
الخروج من مقر البرنامج دون تصريح	تنبيه شفهي + توضيح اللوائح + تعهد شفهي	تعهد كتابي + استدعاء وليّ الأمر + حرمان من نشاط واحد أو أكثر	حرمان من الأنشطة لفترة محددة + إشعار خطي
ارتداء زي مخالف للذوق العام	توجيه فوري + توضيح الضوابط + تعهد شفهي	تعهد كتابي + تحذير خطي + إعلام وليّ الأمر	حرمان من حضور الفعالية الحالية + رفض تمديد الزّي الحالي حتى التعديل
التدخين أو استخدام الكحول	مصادرة + تعهد شفهي + توجيه صحي + إشعار وليّ الأمر	تعهد كتابي + جلسة توعية صحية أو جلسة توجيه + خصم نقاط	إيقاف من البرامج لمدة زمنية + إحالة للجنة الحالات

المخالفات البسيطة: المخالفات التي تقع نتيجة الإهمال أو قلة الوعي أو التهاون، دون وجود نية واضحة للإساءة أو الإضرار، وغالبًا لا تُشكل خطرًا مباشرًا لكنها تُظهر ضعف الالتزام، وتُؤثر على مستوى الانضباط العام.

أمثلة: (التأخر عن الحضور أو الانصراف بدون عذر، عدم إحضار المستلزمات الخاصة بالبرنامج، عدم التفاعل الجاد في الأنشطة، الانشغال أو التشتت خلال البرامج، التهاون في التعليمات المعلنة).

نوع المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
التأخر عن الحضور للبرامج أو الأنشطة	تنبيه شفهي + تذكير بأهمية الانضباط	خصم من نقاط الالتزام + عذر مكتوب	حرمان من المكافآت المرتبطة بالحضور المنتظم
عدم إحضار المستلزمات أو عدم التفاعل الجاد	توجيه + متابعة من المشرف	تعهد كتابي + متابعة فردية	استبعاد من الدورات غير الإلزامية

المخالفات التنظيمية: مخالفات تتعلق بسوء استخدام النظام الإداري أو موارد الجمعية أو أدواتها التقنية أو التواصلية، وتؤثر على بيئة العمل المؤسسي أو تعيق تقديم الخدمات بكفاءة.

أمثلة: (تكرار المراجعات دون مبرر، إساءة استخدام بطاقات الصرف أو أدوات الجمعية، تجاهل تحديث البيانات رغم التنبيه، مشاركة معلومات الجمعية دون إذن، استخدام اسم الجمعية أو شعارها دون تصريح).

نوع المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
إساءة استخدام البطاقة أو الأدوات المقدمة	تذكير شفهي + توجيه صحيح	حرمان مؤقت من أدوات الدعم + تحذير خطي + طلب تعويض	إنهاء الاستحقاق حتى التعويض
تكرار الزيارات غير المناسبة لمقر الجمعية دون مبرر	توجيه شفهي + طلب الوسائل الإلكترونية	تقييد الخدمة بالحضورية + إعلام رسمي	تعليق المراجعة المؤقتة حتى التعديل السلوكي

ملحوظات تنفيذية:

1. في المخالفات الجسيمة يمكن تطبيق الإجراء الثاني أو الثالث مباشرة دون الانتظار للإجراءات الخفيفة.
2. تكرار ثلاث مخالفات من أي درجة خلال 6 أشهر يؤدي للإحالة التلقائية إلى لجنة البحث الاجتماعي لإعادة تقييم الاستحقاق.
3. إشعار ولي الأمر قانونيًا فور البدء بأي إجراء، ويلتزم بتوقيع نموذج التزام بعد التعهد الأول.
4. حق التنظيم: للمستفيد الاعتراض خطيًا خلال 10 أيام من الإجراء، ويتم البت خلال 15 يوم عمل.
5. ربط الإجراء بتعهد مكتوب أو شفهي حسب نوع المخالفة وطبيعتها.
6. تطبيق الإجراءات القانونية في حالة الاعتداء الجسيم أو السرقة بالتنسيق مع الجهات المختصة في حال الحاجة لذلك.
7. يصح الرجوع إلى لائحة قواعد السلوك والمواظبة لعام 1445هـ من وزارة التعليم خاصة في البرامج التعليمية.
8. تُراجع هذه اللائحة بشكل دوري خلال العام لضمان التوافق مع الأنظمة الحكومية والتشريعات الجديدة.

الفصل السابع

آليات تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين

تمهيد عام

تحرص جمعية بصمات بمحافظه الأحساء على تقديم خدماتها للفئات المستفيدة من الأيتام وأمهااتهم ومعيلهم، من خلال منظومة آليات متكاملة تضمن الكفاءة والعدالة والشفافية، وتُدار ضمن إطار مؤسسي يعكس رسالتها في الرعاية والتمكين. وتبدأ هذه المنظومة بتقديم الخدمات المادية التي تُحتسب بعد دراسة الحالة وتُصرف وفقاً لضوابط مالية محددة، يليها تقديم الخدمات العينية مثل الأجهزة المنزلية والتعليمية بناءً على تقييم الحاجة الفعلية. كما تعتمد الجمعية برامج تعليمية وتربوية وترفيهية نوعية مصممة وفق مراحل عمرية متنوعة، وتنفذ عبر شركاء متخصصين، بالإضافة إلى خدمات صحية واجتماعية تُقدم للحالات المستحقة وفق آليات تحويل وتنسيق مع جهات معتمدة. ويُدار استحقاق هذه الخدمات من خلال آلية قبول مبنية على تقديم الطلب واستيفاء الوثائق ودراسة الحالة، وعرضها على لجنة البحث الاجتماعي للبت في القبول أو الرفض، مع إتاحة فرص التظلم والمراجعة، كما تعتمد الجمعية آلية استثناء للحالات الإنسانية التي لا تنطبق عليها الشروط النظامية، وتُنح بشكل مؤقت بعد اعتماد اللجنة، وتعزز الجمعية الانضباط والمشاركة الإيجابية عبر آلية تحفيزية تمنح المستفيدين مزايا تشجيعية بناءً على الأداء والالتزام. وتخضع جميع هذه الآليات للمراجعة الدورية والتوثيق، وتُدار من خلال لجان متخصصة وفق لوائح داخلية واضحة، بما يضمن استمرارية الخدمة وتحقيق الأثر التنموي المنشود.

آليات قبول الحالة أو رفضها أو استثنائها:

تحرص الجمعية على تطبيق آليات دقيقة وعادلة في دراسة طلبات الاستفادة من خدماتها، بما يضمن وصول الدعم لمستحقيه الفعليين، وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية في تقديم الخدمات، ومن هذا المنطلق وضعت الجمعية إجراءات منظمة لعملية قبول الحالات، ورفضها عند عدم استيفاء الشروط، مع إتاحة مسار استثنائي للحالات الإنسانية التي تستدعي مرونة خاصة، وتهدف هذه الآليات إلى ضمان موثوقية البيانات، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، وتقديم الرعاية وفق معايير واضحة ومعلنة.

آليات التقديم:

1. فتح باب التسجيل عبر القنوات الرسمية: يُتاح التقديم للاستفادة من خدمات الجمعية من خلال الموقع الإلكتروني، أو مقر الجمعية، أو فرق الاستقبال الميدانية المعتمدة.
2. التأكد من استيفاء الشروط العامة: يتم مراجعة الشروط الأولية مثل الجنسية، مكان الإقامة، الفئة المستهدفة، والحالة الأسرية قبل رفع الطلب.
3. تعبئة نموذج البيانات الأساسية: يتوجب على ولي الأمر أو المستفيد تعبئة نموذج الطلب المعتمد شاملاً كافة البيانات الشخصية والتعليمية والاجتماعية.
4. رفع المستندات الداعمة: تشمل: شهادة الوفاة، سجل الأسرة، الهوية الوطنية، عقد السكن، وثيقة إثبات الولاية، والمستندات الخاصة بالحالة.

5. تحويل الملف للباحث الاجتماعي: يتم فتح ملف مبدئي، وتحويله إلى فريق البحث الاجتماعي لعمل دراسة ميدانية مكتوبة، تشمل زيارة منزلية ومقابلة شخصية.
 6. تحليل البيانات وتقييم الاستحقاق: يُحلل فريق البحث البيانات الاجتماعية والمالية والتعليمية، ويضع التوصية وفق آلية تقييم معتمدة.
 7. عرض الحالة على لجنة الاستحقاق: تُعرض الملفات المكتملة على اللجنة المختصة التي تتخذ القرار بشأن قبول الحالة جزئياً أو كلياً، أو إحالتها للبرامج التكميلية.
- آليات قبول الحالة:

1. إشعار المستفيد بالقبول: بعد استكمال الخطوات السابقة وقبول الحالة يتم التواصل مع المستفيد رسمياً من خلال رسالة إلكترونية أو اتصال مباشر، مع توضيح نوع الخدمات التي سيستفيد منها وآلية البدء.
 2. فتح الملف الإلكتروني وتحديد المسؤول: يُنشأ ملف إلكتروني للمستفيد في النظام ويُربط بباحث مسؤول يتابعه دورياً.
 3. توقيع نموذج التزام: يُوقع المستفيد أو ولي أمره على تعهد بالالتزام بحقوق وواجبات المستفيد، يُحفظ في ملفه ويُحدَّث سنوياً.
- أسباب رفض الحالة:

1. عدم استيفاء الشروط الأساسية: كأن يكون المتقدم غير سعودي أو خارج نطاق التغطية الجغرافية للجمعية، أو ألا تنطبق عليه صفة اليتم.
2. عدم توفر المستندات المطلوبة رغم التنبيه: بعد منح مهلة زمنية محددة لتوفير الأوراق الرسمية المطلوبة دون استجابة.
3. ثبوت تقديم معلومات مضللة: كاستخدام مستندات غير صحيحة، أو إخفاء بيانات جوهرية تؤثر على الأهلية.
4. وجود دخل كافٍ للأسرة بعد التقييم: بناءً على تقرير الباحث الاجتماعي الذي يثبت وجود دخل يغطي الاحتياج الأساسي.
5. تكرار الرفض السابق لنفس الأسباب: ما لم تحدث تغيرات موثقة في الحالة الاجتماعية أو المعيشية.
6. رفض التعاون أو التواصل مع الباحث: مثل الامتناع عن الزيارة المنزلية، أو الإدلاء بالمعلومات، أو عدم حضور المقابلة.
7. السلوكيات غير المناسبة أثناء التقديم: كالإساءة لموظفي الجمعية، أو افتعال مشكلات، أو مخالفة اللوائح.
8. الارتباط بجمعيات أخرى تقدم نفس الخدمة: في حال اكتشاف ازدواجية في الدعم دون تنسيق رسمي.
9. رفض توقيع نموذج الالتزام: والذي يتضمن الضوابط الأخلاقية والإدارية لاستمرار الاستفادة.
10. قرار اللجنة بالإجماع بعد دراسة الحالة: بناءً على التقييم المهني والمالي والاجتماعي، وبما لا يدع مجالاً للشك في عدم الاستحقاق.

آليات الاستثناء:

1. رفع توصية من الباحث الاجتماعي: عندما يلاحظ الباحث حالة تستحق النظر رغم عدم استيفاء كامل الشروط (مثل: حالات اليتم المركب، أو غياب الأب الفعلي دون وفاة رسمية).
2. توفر أدلة داعمة قوية: مثل وجود وثائق من المستشفيات، المحاكم، أو خطابات من جهات رسمية تدعم وجود حاجة حقيقية.
3. عرض الحالة على لجنة البحث الاجتماعي: وتُحول بالنظر في الحالات غير النمطية ورفع توصيتها لإدارة الجمعية.

4. التحقق من عدم وجود بدائل دعم: تُراجع كافة الجهات الداعمة الأخرى (الضمان، الجمعيات، الأسرة) لتقييم مدى عجز الحالة عن الحصول على خدمة بديلة.
5. ربط الاستثناء بمدة محددة: تُحدد فترة زمنية يُمنح فيها المستفيد خدمة مشروطة، تُراجع بعدها للاستمرار أو الإيقاف.
6. الربط بالتقارير الطبية أو النفسية المعتمدة: في حال كان الاستثناء متعلقًا بصحة المستفيد أو وضعه النفسي، تُشترط تقارير رسمية حديثة.
7. إشعار المستفيد بطبيعة الاستثناء: يُوضح له أن استحقاقه استثنائي ومشروط بالتحسن أو التجاوب مع الخطة التنموية.
8. مراجعة دورية من اللجنة: يُعاد تقييم الحالات المستثناة كل 3 أشهر، وتُعرض من جديد على اللجنة لتقرير استمرار الدعم.
9. توثيق كامل في سجل الاستثناءات: يُحفظ في ملف خاص إلكترونيًا وورقيًا، ويُعرض في التقارير السنوية للجمعية.
10. تطبيق السياسة بنسبة محددة فقط من الحالات: لضبط التوسع وعدم تحوّل الاستثناء إلى مسار دائم، يُحدد سقف أعلى لا يتجاوز 1-5% من إجمالي المستفيدين.

آليات احتساب الخدمات المادية (الدعم المالي):

تُعد الخدمات المادية المقدمة من جمعية بصمات من أهم صور الدعم المباشر الموجه للأيتام وأسرهم، وهي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الأساسية وتحقيق حد الكفاية المعيشية بما يعزز الاستقرار الأسري والاجتماعي. وتستند الجمعية في تقديم هذا النوع من الدعم إلى معايير واضحة مبنية على دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمستفيد، وتمر بآليات مؤسسية منظمة تضمن العدالة، والشفافية، والاستدامة. ويُدار هذا الدعم وفق لوائح داخلية معتمدة، وتحت إشراف لجنة مختصة تراجع وتقرّر الحالات بصفة دورية، مع مراعاة الإمكانيات المالية المتاحة، والآليات هي:

1. تحديد فئات الدعم بحسب الحاجة: يُصنّف التمويل إلى مساعدات طارئة ومزايا شهرية ومنح موسمية ومقطوعة، ويُنبنى ذلك على التحليل الاجتماعي للظرف المالي، مع تحديد المبلغ المناسب لكل فئة (عاجل، شهري، موسمي، مقطوع).
2. إجراء البحث الاجتماعي وتقييم الحالة: يتم إرسال باحث اجتماعي لجمع بيانات الأسرة حول الدخل، والإنفاق، والاحتياجات، ثم يُعد تقريرًا يحلل احتياجات الأسرة، ويقترح مستوى الدعم، ويمكن أن يستفيد من البيانات التي سبق جمعها عن المستفيد.
3. اعتماد لجنة الاستحقاق: تُرفع تقارير الحالات إلى اللجنة، التي تقرر استحقاق الدعم (نوعه، مدته، قيمته) وفقًا للنماذج والأولويات كالتوزيع العادل واستمرارية الدعم وغير ذلك..
4. إصدار قرار صرف ودعم مالي: يصدر قرار مالي موثق يشمل قيمة المساعدة، وسبب صرفها (نقدي أو بنكي)، وتوقيع المستفيد كمستلم بعد التعهد بشروط الاستخدام.
5. التنفيذ عبر القنوات المعتمدة: تحويل المبالغ عبر حساب الأيوان أو صرف نقدي شخصي من معتمد الجمعية، وتوثيق كل إجراء في سجل مالي.
6. متابعة التقارير شهريًا: يتم التحقق من الاستخدام الحقيقي للدعم عبر التواصل والمتابعة مع الباحث الاجتماعي كل فترة، للتأكد من تحقق الأهداف.
7. تقييم العلاقة بين دعم الحالة وأثره: بعد فترة محددة، تراجع اللجنة أثر الدعم من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، وتقرر الاستمرار أو الإيقاف أو الرفع أو التخفيض حسب نوع الدعم المقدم ومدته.

8. تفعيل آلية الشكاوى: في حال عدم رضا المستفيد عن القيمة، يمكنه تقديم شكوى رسمية تراجعها الإدارة وتُعبد تقييمها للاستحقاق.

9. التوثيق في النظام المالي الداخلي: تُحفظ جميع التفاصيل (نموذج الصرف، إثبات الهوية، سجل الصرف البنكي) وفق الإجراءات المحاسبية في الجمعية.

10. مراجعة دورية لسياسات الصرف: تُجرى عمليات مراجعة دورية لكل فئة دعم، بهدف ضبط القيم وأوقات الصرف وتحديث السياسات وفق الموارد الجديدة.
جدول استحقاق الخدمات المالية*:

الفئة	دخل الفرد الشهري	مستوى الاستحقاق	نوع الدعم المالي الموصى به	ملحوظات
أ	من 0 إلى 250 ريال	استحقاق كامل	دعم مالي شهري ثابت + مساعدات طارئة	أولوية قصوى - تصنيف (أ)
ب	من 251 إلى 500 ريال	استحقاق عالٍ	دعم مالي شهري + مساعدات موسمية	تصنيف (أ) - خاضع للتقييم كل 6 أشهر
ج	من 501 إلى 1100 ريال	استحقاق متوسط	دعم موسمي (رمضان، العيد، الشتاء)	تصنيف (ب) - يُشترط استقرار الحالة
د	من 1101 إلى 1500 ريال	استحقاق جزئي	دعم عند الطوارئ أو حسب المبادرات	تصنيف (ج) - يُحال للجنة الحالات عند الحاجة
هـ	من 1501 إلى 3000 ريال	دعم محدود	دعم تعليمي أو صحي مشروط بوجود احتياج مثبت	يُنظر في عدد الأفراد المعالين ومدى كفاية الدخل
و	من 3001 إلى 6000 ريال	لا يُمنح دعم مالي مباشر	يُنظر فقط في الخدمات غير المالية	يُستثنى فقط في حالة العجز أو الكوارث
ز	أعلى من 6000 ريال	غير مستحق	لا يُمنح دعم مالي	يمكن الإحالة لجهات أخرى عند وجود مبرر إنساني
ح	الأسر التي تجاوز أصغر فرد فيها عمر 19 - 25 عامًا	يُوقف الدعم المالي تدريجيًا	برامج تمكين أو تحويل للحالات الفردية	يُعرض على اللجنة لاعتماد الإيقاف أو الاستمرار المرحلي

* يكون الاحتساب لصافي دخل الفرد بعد احتساب كافة المديونيات والالتزامات الأساسية على الأسرة كاملة، ثم يقسم صافي الدخل على الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة، ويُعاد تقييم الدخل كل 6 أشهر للتأكد من استمرار الاستحقاق، وتُراعى الظروف الاستثنائية مثل: الإعاقة، المرض المزمن، فقدان العمل، الأحكام القضائية، وتُرفع الحالات ذات الوضع المتغير للجنة البحث الاجتماعي لاتخاذ القرار المناسب.

آليات تقديم الخدمات العينية (أجهزة إلكترونية وكهربائية ومنزلية ونحو ذلك):

تسعى جمعية بصمات إلى تحسين مستوى جودة الحياة للمستفيدين من خلال توفير احتياجاتهم العينية الأساسية، مثل الأجهزة المنزلية، والأدوات التعليمية، والأجهزة التقنية المساندة. وتُقدّم هذه الخدمات استجابةً لحالات خاصة يُثبت فيها العجز عن توفير هذه المتطلبات، وتخضع لسياسة ضبط دقيقة تهدف إلى تحقيق التوازن بين الحاجة الحقيقية وعدالة التوزيع. وتنفذ الجمعية هذه الآلية من خلال لجان فنية وميدانية مسؤولة عن التقييم والصرف والمتابعة، بما يضمن وصول العينية بالشكل المناسب، ويحفظ موارد الجمعية من الهدر أو سوء الاستخدام.

1. **تحليل الحاجة القائمة:** يبدأ بإدخال طلب رسمي يعبر فيه المستفيد عن احتياجه للجهاز (جهاز مدرسي، حاسوب، جهاز لوحي، ثلاجة، غسالة، فرن، ونحو ذلك...)، يليه تقييم متخصص لتحديد مدى أولوية الحالة.
2. **إجراء مطابقة الاستحقاق:** يستخدم الباحث الاجتماعي نموذج مواصفة الجهاز والغرض والاستخدام لضمان ملاءمته وتجنب الهدر، ويكون ذلك بالتعاون مع قسم الموارد المالية والمشتريات.
3. **اعتماد الطلب من قبل لجنة المادة العينية:** تُرفع الملفات إلى اللجنة لتحديد قيمة القطعة ومواصفاتها، ومصادقة الجمعية على تقديم الخدمة أو تأجيلها أو تعديلها.
4. **إصدار أمر صرف داخلي:** يُحدد نوع العلة، الكمية، الجهة المنفذة، ويتم توقيع "إذن صرف مادة" يُعد مرجعًا للسجل المالي والإداري.
5. **تنفيذ التسليم للمستودع الداخلي أو فيزيائي:** يصرف الجهاز من المخازن للفرع أو المستفيد، مع فتح ملف متابعة خاص يحتوي على سجل الاستلام والتوقيع وتاريخ الضمان.
6. **تدريب المستفيد على الاستخدام:** قبل التسليم، يُوزّع كتيب استخدام أو فيديو توعوي، إضافة إلى شرح مختصر حول الصيانة واستخدام الطاقة وتعليمات السلامة الأساسية، وذلك في الحالات التي لا يتوفر مع الجهاز كتيب شرح وهو خاص بالأجهزة غير المعروفة أو تلك التي لها طبيعة خاصة.
7. **متابعة حالة الأجهزة:** بعد فترة (3 أشهر)، يتصل الباحث الاجتماعي لضمان الاستخدام المطلوب واستكشاف الأعطال أو الحاجة لخدمة الصيانة أو إضافة إعانة أخرى متعلقة بالخدمة المقدمة.
8. **ضبط سياسة الاستبدال والصيانة:** تُحدد شروط الضمان - سواء عند العطل، السقوط، أو الأضرار - وفترات صلاحية التبدل، ويتم توثيق ذلك ببيانات رسمية.
9. **إجراءات بقايا الأصول:** عند انتهاء صلاحية الجهاز أو توقف الحاجة، تُدرج في جدول مخلفات، يُعاد تدويرها أو التخلص منها في حالة التلف التام غير الاستفادة منه وفق الإجراءات البيئية والمالية المعتمدة.
10. **تقييم الأداء والاحتياج:** تُرفع تقارير دورية عن عدد الحالات التي استلمت الأجهزة وتأثيرها، ويناقشها مجلس الإدارة لضبط السياسات المالية والتوسعية.

آليات تقديم الخدمات التعليمية والترفيهية (البرامج والمبادرات):

إيمانًا منها بأن التعليم والتربية هما حجر الأساس في بناء شخصية اليتيم وتمكينه، تُولي جمعية بصمات اهتمامًا كبيرًا بتصميم وتنفيذ برامج تعليمية وترفيهية متكاملة، وتهدف هذه البرامج إلى سد الفجوات المعرفية، وبناء المهارات الحياتية، وتوفير بيئة محفزة وآمنة للنمو الذهني والاجتماعي والنفسي، وتُبنى هذه الآليات على شراكات استراتيجية مع مؤسسات تعليمية وترفيهية، وتُدار عبر فرق تنفيذية متخصصة، مع اعتماد أدوات للقياس والتقييم تضمن كفاءة الأداء وتحقيق الأثر المستدام.

1. تصميم البرامج بالتعاون الأكاديمي والقطاع المحلي: الجمعية تتعاون مع مدارس وجامعات ومراكز تأهيل ومنشآت تعليمية لوضع برامج خصيصاً لفئات عمرية، بناءً على الأولويات والمهارات المطلوبة.
2. فتح التسجيل الإلكتروني واستقبال الطلبات: تُعلن الجمعية عن البرامج عبر منصاتها الإلكترونية المعتمدة، ويُطلب تعبئة بيانات المستفيد والتوثيق، يتبعها تقييم سريع لاستحقاق المشاركة.
3. التصفية عبر معايير فنية واجتماعية: تُفرز الحالات حسب النسبة، ونسبة الحاجة، ومستوى التحصيل، وحالة الأسرة؛ بهدف اختيار مستفيدين مناسبين ومتنوعين، بحيث يذهب اليتيم للبرنامج المناسب له، ومن المهم مراعاة أن يتم قبول اليتيم في أي برنامج يناسب مهاراته، ولا يُرد إلا في حالات قليلة واستثنائية.
4. جدولة وتنفيذ الجلسات ودورات التدريب: تُحجز المواعيد داخل فصول مجهزة، وتُعد علاقات الشراكة الرسمية مع الجهات المحلية لتوفير الخبرات.
5. متابعة الحضور والسلوك: تُسجل الحضور عبر الأنظمة، ويقوم مشرفو الجمعية بتقييم التفاعل، ويتم تسجيل أي مخالفات عبر سجلات رسمية.
6. التقييم الدوري عبر اختبار أو تقرير: يُجري المستفيد قياس ما تعلمه (تحصيلي، قدرات...)، أو يرفع واجبات للتقييم، يُثبت إنجاز البرنامج داخل ملفه ويعزز فرص المشاركة القادمة.
7. تنظيم الفعاليات الترفيهية: تُدرج ضمن أنشطة تكميلية (رحلات، مخيمات، برامج ترفيهية)، يُنفذ لها خطة أمنية وصحية واضحة، بمشاركة الجهات ذات العلاقة أو تلك التي تستفيد الجمعية من مشاركتها.
8. استقصاء رضا المستفيدين وتلقي الملاحظات: بعد كل برنامج، يُطلب من المستفيد تقييم الخدمة عبر نماذج الاستبانات المحكمة والمصاغة بطريقة علمية، من أجل تحسين الخدمات البرمجية المقدمة.
9. إصدار شهادات أو جوائز مشاركة: يُمنح الحضور شهادات مشاركة، ما يعزز الثقة ويحفز الآخرين، ومن الممكن استخدامها في استبعاد من تتكرر مخالفاته من صرف هذه الشهادات له.
10. تحليل أثر البرامج في التقرير السنوي: تُرفع بيانات برامج: عدد المستفيدين، نتائج التقييم، النجاحات، والتوصيات لمجلس الإدارة لضمان الاستدامة.

الخدمات التعليمية:

برامج الدعم التعليمي الدراسي:

م	البرنامج	التفصيل	الفئة المستهدفة	ملحوظات
1	برنامج دعم التعلم	برنامج تعليمي مساند يُقدّم لطلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، يركز على تقوية الطلاب في المواد الأساسية مثل الرياضيات، واللغة العربية، والعلوم، بهدف تحسين مستواهم الأكاديمي وتجاوز صعوبات التعلم.	طلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة من الأيتام	يُنفذ خلال فترات دراسية مسائية أو في عطلة نهاية الأسبوع.
2	دعم اختيار التخصص الجامعي	برنامج توجيهي يقدم استشارات وورش عمل لمساعدة طلاب المرحلة الثانوية على اكتشاف ميولهم وقدراتهم الأكاديمية والمهنية لاختيار التخصص الجامعي المناسب.	طلاب المرحلة الثانوية	يشمل اختبار ميول، ومقابلات فردية، وتعريف بالتخصصات الجامعية وسوق العمل.
3	دعم اختبار القدرات والتحصيلي و STEP وآيلتس والكليات الصحية	دورات تدريبية مكثفة تؤهل الطلاب لاجتياز اختبارات القبول الجامعي، تشمل مراجعة المحتوى، تدريب على الحل، ومحاكاة لاختبارات فعلية.	طلاب المرحلة الثانوية المقبلين على الاختبارات	تُنفذ قبل مواعيد الاختبارات الرسمية، بالتعاون مع مدرّبين مختصين.
4	تعليم اللغة الإنجليزية	برنامج تدريبي يُركّز على تنمية مهارات اللغة الإنجليزية (قراءة، استماع، محادثة، كتابة) بهدف تحسين الكفاءة اللغوية والتهيئة للاختبارات الدولية.	طلاب المرحلة الثانوية	يهدف لرفع مستوى اللغة استعداداً لاختبار آيلتس وبرامج الابتعاث.
5	برنامج المعلم الخاص	برنامج تعليمي يُوفر معلماً متخصصاً لمجموعة صغيرة من الطلاب الأيتام ممن يواجهون صعوبات دراسية أو تأخراً في التحصيل، ويتم تخصيص خطة فردية للطلاب حسب حاجته.	طلاب جميع المراحل	يُراعى فيه استمرارية الدعم حتى تحقيق التحسن الأكاديمي الملحوظ
6	برنامج المدرسة القريبة	شراكة مع المدارس القريبة من سكن الطلاب لتقديم دعم مباشر لهم داخل بيئتهم التعليمية، بالتنسيق مع إدارات المدارس والمعلمين.	طلاب جميع المراحل	يسهّل المتابعة ويعزز التواصل مع الكادر التعليمي الرسمي.
7	برنامج المنصات التعليمية	توفير اشتراكات مجانية للطلاب في منصات تعليمية رقمية مع تدريبهم على الاستخدام الأمثل.	طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية	يهدف إلى تعزيز التعلم الذاتي والمهارات الرقمية لدى الطلاب

برامج الدعم التعليمي الإثرائي:

م	البرنامج	التفصيل	الفئة المستهدفة	ملحوظات
1	السبت الإثرائي	برنامج إثرائي نوعي يُقدّم في يوم السبت ويستهدف الطلاب الموهوبين من الأيتام في الأحساء، ويشمل مجالات STEM ، التفكير الناقد، والابتكار.	الموهوبون من الأيتام في المرحلة الابتدائية والمتوسطة والثانوية – من الأحساء	يشمل زيارات ميدانية، أنشطة تطبيقية، واستضافة خبراء.
2	الصيف الإثرائي	معسكر صيفي مكثف للطلاب الموهوبين من الأيتام على مستوى الأحساء والمملكة، يتضمن برامج علمية، وابتكارية، ومهارية متقدمة.	الموهوبون من الأيتام من مختلف مناطق المملكة	يقام على مدى 3-4 أسابيع في فصل الصيف، مع إقامة كاملة.
3	برنامج القراءة التفاعلي	مبادرة تهدف إلى تعزيز حب القراءة، من خلال لقاءات أسبوعية لمناقشة كتب وقصص تناسب الفئات العمرية.	طلاب جميع المراحل	يشجع على التعبير، والتفكير الناقد، وتنمية الحصيلة اللغوية.
4	برنامج الباحث الصغير	دروس مسائية تُقدّم عن بعد لشرح الدروس الدراسية عبر معلمين أكفاء باستخدام منصات تعليمية تفاعلية	طلاب المرحلتين الابتدائية والمتوسطة	تُقدّم مجاً للطلاب غير القادرين على الحصول على دروس خصوصية.

الخدمات التربوية:

م	البرنامج	التفصيل	الفئة المستهدفة	ملحوظات
1	الدورات التربوية المهارية	دورات عملية تقدم مهارات حياتية وتربوية للطلاب مثل إدارة الوقت، الذكاء العاطفي، بناء العلاقات، الحوار، القيادة، وحل المشكلات.	طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية	تُقدّم بأسلوب تفاعلي، مع تطبيقات وسيناريوهات حياتية.
2	الاستشارات التربوية	خدمة إرشادية نفسية وتربوية للأسرة وللبيتم، تقدم عبر جلسات فردية أو جماعية، لمواجهة التحديات السلوكية أو النفسية أو الاجتماعية.	الأيتام وأسرهم	تُقدّم من مختصين نفسيين وتربويين.
3	البرامج القيمية	أنشطة ومبادرات تهدف لغرس القيم الإسلامية والوطنية والإنسانية (مثل الصدق، الاحترام، المسؤولية، الانتماء) عبر ورش ومسابقات.	طلاب جميع المراحل	تُنفذ بطرق إبداعية غير تقليدية (قصص، ألعاب، محاكاة).
4	البرامج السلوكية	برامج موجهة لتقويم السلوكيات الخاطئة وتعزيز البدائل الإيجابية، من خلال خطة تعديل سلوك فردية، وإشراك الأسرة والمدرسة.	طلاب يعانون من مشاكل سلوكية	تتضمن متابعة وتقييم دوري وتدخلات متعددة الجوانب.

5	برنامج القيم الأسرية	ورش عمل تفاعلية لتعزيز العلاقة بين الطالب وأسرته، وبيان أهمية بر الوالدين، والحوار الأسري، والتكافل.	الطلاب وأسرهم (المرحلة المتوسطة والثانوية)	ينفذ ضمن الشراكة مع المرشد الأسري في الجمعية.
6	برنامج أصدقاء القيم	مبادرة قيادية يُعَيَّن فيها الطلاب كسفراء للقيم داخل البرامج، ويُكَلَّفون بمهام تربوية ونماذج سلوكية.	طلاب المرحلة الثانوية	يربط بين القيم النظرية والتطبيق الواقعي ضمن الأنشطة اليومية.
7	نادي الحوار والتفكير	بيئة شبابية حوارية تُشجّع الطلاب على التعبير عن آرائهم وتبادل وجهات النظر بأدب ومنطق.	طلاب المرحلة الثانوية والجامعية	يهيئهم لمهارات الحوار والمناظرة ومواجهة الجمهور.

الخدمات الترفيهية: برامج الترفيه العام:

م	البرنامج	التفصيل	الفئة المستهدفة	ملحوظات
1	الخميس الترفيهي	برنامج أسبوعي يُقام يوم الخميس، يتضمن أنشطة ترفيهية وتنافسية وجماعية تساهم في تفريغ الضغوط الدراسية وتعزيز الروح الاجتماعية.	طلاب المرحلة الثانوية	يتضمن ألعاباً، رحلات، مسابقات ثقافية ورياضية.
2	المعايدة السنوية	فعالية اجتماعية تقام بعد العيد، تهدف إلى إدخال البهجة على نفوس الأطفال من الأيتام عبر الهدايا، الأناشيد، الفعاليات المسرحية.	طلاب المرحلة الابتدائية	تقام بالتعاون مع متطوعين وشركاء مجتمعيين.
3	الإبداع الترفيهي الشهري	فعالية شهرية ترفيهية لطلاب المرحلة المتوسطة، تجمع بين المتعة والتعلم عبر ورش عمل، ألعاب ذهنية، أنشطة فنية ويدوية.	طلاب المرحلة المتوسطة	تعزز الابتكار والعمل الجماعي والثقة بالنفس.
4	المخيم الربيعي	مخيم ترفيهي وتربوي يقام في إجازة الربيع، يتضمن أنشطة رياضية وثقافية وروحية، ويعزز الانضباط الذاتي وروح الفريق.	طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية	يُقام خارج المدينة أو في منشآت مفتوحة، ويشمل إقامة جماعية.
5	مسرح المواهب	منصة ترفيهية دورية لعرض مواهب الطلاب (إنشاد، تمثيل، رسم مباشر، تقليد، شعر) وسط بيئة مشجعة وآمنة.	جميع المراحل	تعزز الثقة بالنفس والتعبير عن الذات.
6	مسابقة "تحدي الفرق"	مسابقة جماعية تنافسية تضم تحديات في الذكاء، السرعة، واللباقة، والألعاب التعليمية.	المرحلة المتوسطة والثانوية	تقام على شكل دوري، وتُنظم على مستوى الفروع.
7	برنامج سينما تربوية	عرض أفلام قصيرة تربوية أو وثائقية ملهمة، متبوع بجلسات نقاش وكتابة انطباعات.	جميع المراحل	يُعزز التذوق الفني والقدرة على تحليل المواقف.

الخدمات الترفيهية: برامج الترفيه الرياضي:

م	البرنامج	التفصيل	الفئة المستهدفة	ملحوظات
1	دوري بصمات الرياضي	دوري داخلي منتظم في كرة القدم أو الطائرة أو التنس يُنظم على مراحل فصلية بين فرق الطلاب، مع تنويع الفريق الفائز.	طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية	يعزز روح الفريق، والقيادة، واللياقة البدنية.
2	برنامج اللياقة والصحة	برنامج أسبوعي للعناية باللياقة والصحة العامة، يتضمن تمارين صباحية، وتثقيف غذائي، وفحص الوزن والطول واللياقة.	طلاب المرحلة الثانوية والجامعية	يُفضل تنفيذه بالتعاون مع أخصائي تغذية أو مدرب رياضي.
3	المشي الجماعي والهايكنج	رحلات مشي جماعي في أماكن مفتوحة أو طبيعية (مثل المنتزهات) مع تنفيذ أنشطة ترفيهية خفيفة أثناء المسار.	طلاب المرحلة الثانوية	تُرأى فيها جوانب السلامة ووجود إشراف مناسب.
4	أبطال الدفاع عن النفس	ورش تدريبية تأسيسية في رياضات مثل الكاراتيه أو التايكوندو، تزرع الثقة والانضباط الذاتي لدى الطلاب.	طلاب المرحلة الابتدائية والمتوسطة	تتطلب مدربين معتمدين وتراخيص في حال الاستمرار طويل الأجل.
5	مهرجان الألعاب الحركية	يوم مفتوح يتضمن مجموعة من الألعاب الحركية الممتعة (مثل شد الحبل، سباق الأكياس، نط الحبل)، يُنظم كل فصل دراسي.	طلاب المرحلة الابتدائية	يُفضل ربطه بجوائز أو تكريمات بسيطة لتعزيز الحماس.

آليات تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية (مراجعات مستشفيات واستشارات):

تُعَد الرعاية الصحية والاجتماعية أحد الأركان الرئيسة التي تستند إليها منظومة خدمات جمعية بصمات، إذ إن الاستقرار الصحي والنفسي والاجتماعي يشكل قاعدة أساسية لأي تنمية أسرية أو شخصية، ولهذا تبنت الجمعية سياسات شاملة لتقديم الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية للمستفيدين، تشمل دعم التسهيلات العلاجية، والتحويلات الطبية، والجلسات الاستشارية، والدعم النفسي والسلوكي، وذلك بالتعاون مع مراكز طبية واجتماعية حكومية وخاصة، وتنفذ هذه الآليات عبر آلية إحالة دقيقة ومتابعة متواصلة تضمن كفاءة تقديم الخدمة وارتباطها الفعلي باحتياج المستفيد.

1. **فتح القنوات لتقديم الطلبات:** حيث تكون الطلبات مرتبطة بالمشكلات الاجتماعية أو المساعدة في مراجعة المستشفيات، أو التسهيلات الصحية التي تقدمها الجمعية بناءً على الشركات المنعقدة بين الجمعية وشركائها الصحيين من القطاعين الحكومي والخاص.

2. **ربط الحالات بالأخصائي الاجتماعي:** يحال الفرد إلى الباحث الاجتماعي لتحديد نوع الدعم (زيارة، استشارة اجتماعية، تنسيق علاج، مراجعة مستشفى، تنسيق صرف دواء).

3. **تنسيق المستندات والمواعيد مع المؤسسات:** تشمل حجز المواعيد في المستشفيات الحكومية أو الخاصة، وتنسيق نقل الحالة إن تطلب الأمر، وتوثيق الخطوات.

4. **الدعم النفسي والاجتماعي عند الحاجة:** تُقدم جلسات توعوية حول الصحة النفسية والاستشارات الاجتماعية، وإحالة للمراكز المتخصصة إن استدعت الحالة تدخلاً محكماً.
5. **حضور الزيارات ومتابعة الأثر:** تُجري الجمعية زيارات ميدانية (منزلية) للتأكد من تطبيق الخطة العلاجية حسب نوعها (النفسية – الصحية – الاجتماعية) وتكرار التواصل لضمان استمرارية الرعاية.
6. **تقييم فاعلية الخدمات المقدمة:** تُجمع بيانات عن نسبة الاستجابة للخدمة المقدمة، والرضا العام، وتُرفع لإدارة الجمعية لتحسين المستقبلي.
7. **اعتماد خطة استمرارية ما بعد الدعم:** يُوضع برنامج دعم مساند للأسرة بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة، ويُحدد فرص العودة للمتابعة أو الإحالة.

آليات عمل لجنة البحث الاجتماعي:

- أولاً: تُشكّل لجنة البحث الاجتماعي بقرار من مجلس إدارة الجمعية، وتتكون من عدد من الأعضاء المتخصصين أو المهتمين بالعمل الاجتماعي، على أن يُعيّن أحدهم رئيساً للجنة.
- ثانياً: تهدف اللجنة إلى دراسة الحالات الاجتماعية المتقدمة للجمعية للتحقق من أوضاعها الفعلية، وضمان توجيه الدعم والخدمات للمستحقين وفق ضوابط عادلة وشفافة.
- ثالثاً: المهام:

1. استقبال طلبات الدعم من المستفيدين، والتأكد من استيفاء المستندات المطلوبة.
2. إجراء زيارات ميدانية للحالات عند الحاجة، وإعداد تقارير تفصيلية عن الحالة الاجتماعية والاقتصادية.
3. التحقق من صحة البيانات المقدمة ومقارنتها بالمصادر الرسمية أو المجتمعية.
4. رفع التوصيات بشأن قبول أو رفض أو استثناء الطلبات إلى الإدارة التنفيذية أو اللجنة المختصة.
5. تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري لضمان استمرار استحقاقهم للخدمة.
6. التنسيق مع الجهات الحكومية والخيرية الأخرى عند الحاجة لاستكمال دراسة الحالة.
7. المساهمة في إعداد قاعدة بيانات دقيقة وموثوقة للحالات الاجتماعية المسجلة لدى الجمعية.
8. الالتزام بسرية المعلومات، والحفاظ على كرامة وخصوصية المستفيدين.

رابعاً: أدوات العمل:

- استمارات البحث الاجتماعي المعتمدة.
- قاعدة بيانات إلكترونية لتسجيل ومتابعة الحالات.
- نماذج تقارير الزيارات الميدانية.
- وسائل اتصال وتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

خامساً: الاجتماعات والتقارير:

- تعقد اللجنة اجتماعات دورية (مرة كل شهر على الأقل) أو طارئة حسب الحاجة.
- يُعد رئيس اللجنة محضراً للاجتماعات، ويُرفع إلى الإدارة مع التوصيات.
- تقدم اللجنة تقارير فصلية توضح عدد الحالات المدروسة، والتوصيات، والملاحظات العامة.

آليات التحفيز للمستفيدين:

تُعد آلية التحفيز من الأدوات الأساسية لتعزيز السلوك الإيجابي والمواظبة لدى المستفيدين، حيث تعتمد الجمعية نظامًا تحفيزيًا يُمنح من خلاله المستفيد نقاطًا مقابل التفاعل والانضباط والتميز والمشاركة، وتُترجم هذه النقاط إلى مكافآت عينية أو منح تعليمية أو فرص خاصة في البرامج والمبادرات، كما يُخصم من النقاط في حال وجود مخالفات، ويُوثق الأداء التحفيزي في ملف المستفيد ويُراجع دوريًا لضمان الشفافية والعدالة وتحقيق الأثر المطلوب من التحفيز.

1. ربط التحفيز بأهداف الجمعية التنموية: يُستخدم التحفيز كأداة لتعزيز التفاعل مع البرامج، والالتزام باللوائح، والمشاركة الفاعلة في الأنشطة التربوية والتعليمية والاجتماعية، ويُعتبر أداة استراتيجية في توجيه السلوك الإيجابي للمستفيدين.
2. اعتماد نظام نقاط التحفيز: يُطبّق نظام رقمي إلكتروني يتم فيه احتساب النقاط بناءً على: الحضور المنتظم، التفاعل في البرامج، الانضباط السلوكي، التعاون مع فرق الجمعية، التطوع، المبادرة الشخصية، ويستطيع المستفيد وأسرته الاطلاع على مدى تقدم الابن ونقاطه.
3. تنوع أشكال التحفيز: يشمل التحفيز: منحًا مالية إضافية، أولوية في التسجيل في البرامج، الهدايا الرمزية، شهادات التميز، المشاركة في برامج خاصة مغلقة، التوصية للمنح الدراسية، أو فرص وظيفية بالتنسيق مع الشركاء.
4. إشراك المستفيد في التحفيز الأسري: يُشرك أولياء الأمور أو الأوصياء في الحوافز من خلال مكافآت أسرية أو تقدير مجتمعي، لتحفيز بيئة الدعم المحيطة بالمستفيد.
5. التدرج في الحوافز حسب العمر والمستوى: تُخصّص أنظمة تحفيزية مناسبة للأطفال، والمراهقين، والبالغين، وفقًا للمرحلة التعليمية أو الاحتياج الاجتماعي.
6. إعلان الحوافز مسبقًا: يتم إعلان الحوافز بوضوح في دليل البرنامج أو في الخطة السنوية، لتكون الحوافز معروفة وتشجع على التنافس الإيجابي.
7. مراجعة الأداء والتحفيز ربع سنويًا: تُراجع نقاط التحفيز ونتائجها كل 3 أشهر لتحديد استحقاق المكافآت، وضمان العدالة في التوزيع.
8. دمج التحفيز مع التقييم السلوكي: يُخصم من نقاط التحفيز في حال وجود مخالفات سلوكية موثقة، لضبط العلاقة بين الالتزام والتحفيز.
9. توثيق الحوافز في النظام الإلكتروني: تُسجل جميع نقاط التحفيز والمكافآت في النظام الإلكتروني للمستفيد لضمان الشفافية وسهولة المتابعة.
10. تحفيز رمزي غير مادي: مثل: عرض أسماء المتفوقين، منح أوسمة معنوية، أو التكرم في اللقاءات السنوية العامة للجمعية.

خاتمة:

تسعى جمعية بصمات إلى أن تكون آليات العمل فيها دقيقة ومتقدمة، مبنية على فنيات مؤسسية واستراتيجية لتعزيز أثر الخدمة وضمان احترام كرامة المستفيد واستدامة الدعم. كل مسار من هذه المسارات يستند إلى عمليات منظمة وواضحة يمكن الجمع بين التوثيق والمراقبة والمرونة المناسبة لظروف الحالات الف

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بالجمعية ، في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الثالثة المنعقدة بتاريخ 08 / 10 / 2025م الموافق 16 / 04 / 1447هـ ..



جمعية بصمات
لرعاية وتنمية الأيتام

