

سلسلة تنوير (٥)

دليل خدمات الأُسْر

2022م



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE

فريق البحث الاجتماعي لخدمتكم

يعد البحث الاجتماعي في إنسان ركيزة أساسية يبني عليها تقديم جميع الخدمات الاجتماعية، وهي الوحدة الأساسية التي تعتمد عليها الجمعية في معرفة بيانات واحتياجات الأسر والتأكد من استحقاقها، كما تقوم بمتابعة تقديم الخدمات للمستفيدين وتلمس احتياجاتهم بشكل دوري ويتكون فريق البحث من زوج وزوجته أو أخ وأخته من ذوي الاختصاص في مجال الخدمة الاجتماعية بهدف راحة الأسر، وتتم دراسة الحالات وتحديد الفئة التي تدرج عليها وفقاً لنماذج معينة تجب لاحقاً ببرنامج إنسان لتعاملات الإلكترونية لتحديد احتياجات الأسرة.



معايير قياس رضاكم عن فرق البحث

رضاكم غايتنا

- مستوى رضاكم عن الزيارة.
- مستوى شرح خدمات الجمعية.
- توضيح آلية إيصال صوتكم للجمعية.
- توضيح الحقوق والواجبات.
- مناسبة وقت الزيارة ومدتها.
- مستوى تعامل فريق البحث.
- سهولة الحصول على الخدمة والسريعة في تقديمها.

- مستوى المدة التي تستغرق إنجاز معاملتكم والخدمة أثناء زيارة الفرع.
- مستوى وضوح رسائل الجوال التي ترسل لكم من قبل الفرع.

- مستوى رضاكم عن استماع وتفاعل الفرع لملاحظاتكم أو الشكاوى التي تقدمونها.

- مستوى التعامل معكم من قبل مدير الفرع أو رئيسية القسم أو فرق البحث أو أي موظف أو موظفة بفرع الجمعية، وقت الزيارة ومدتها.

لا تتردد في إيصال صوتك لإدارة الجمعية

- 1 • في حال عدم تعاون أو تجاوب فريق البحث أو الرد عليكم يتم التواصل مع الإدارة.
- 2 • عند استبعاد أي فرد من أفراد الأسرة من الخدمات الرئيسية يتوجب إشعاركم من قبل فريق البحث عن السبب قبل الاستبعاد بوقت كاف.
- 3 • في حال تعرضكم لأي نوع من أنواع الإساءة أو أحد أفراد الأسرة سواء كانت لفظية أو رفع الصوت من قبل فريق البحث.
- 4 • في حال تقديم وعود لكم من قبل فريق البحث لتقديم خدمات لم يتم الوفاء بها أو لم يتم بزيارتكم بالمنزل.

سمات فريق البحث بجمعية إنسان



الصدق: يكون صادقاً في الأقوال والأفعال ولا يعط الوعود التي لا يستطيع الوفاء بها.

1



الأمانة والإخلاص: حتى يكون موضع ثقة في نفس المستفيد، والعمل على المحافظة على أسرارهِ وحمايته وتجنب تعرض أحد له أو استغلاله.

2



القدوة الحسنة: لأن الأبناء سيعملون على محاكاته فلابد أن تتطابق أفعاله ومشاعره مع ما يقوله لهم والقدرة على التأثير الإيجابي والرغبة في مساعدة الآخرين.

3



التسامح: من خلال القدرة على تحمل ومقاومة المواقف الغامضة مع الأبناء والأخطاء العفوية، والرفق وعدم الغلظة أو العنف، والتحلي بالصبر والمرونة، ومراعاة الفروق الفردية للمستفيدين.

4



الاحترام: تجنب جرح مشاعر المستفيد أو إهنته، واحترام حقوقه كإنسان مسلم ومواطن صالح وطفل يحتاج إلى الرعاية والاهتمام.

5

خطوات الحصول على الخدمات بالجمعية



3

القيام بالزيارات الميدانية
لدراسة استحقاق الأسر
واحتياجها لخدمات الجمعية
وتتبعها بشكل دوري أثناء
تقديم الخدمة.

2

مراجعة ملفات الأسر
المتقدمة للجمعية للاطلاع
على كافة بياناتها.

1

جمع كافة البيانات
والمعلومات عن الأبناء
وأسرهم وحفظها بسجلات
خاصة لكل أسرة في ملف
مستقل.

5

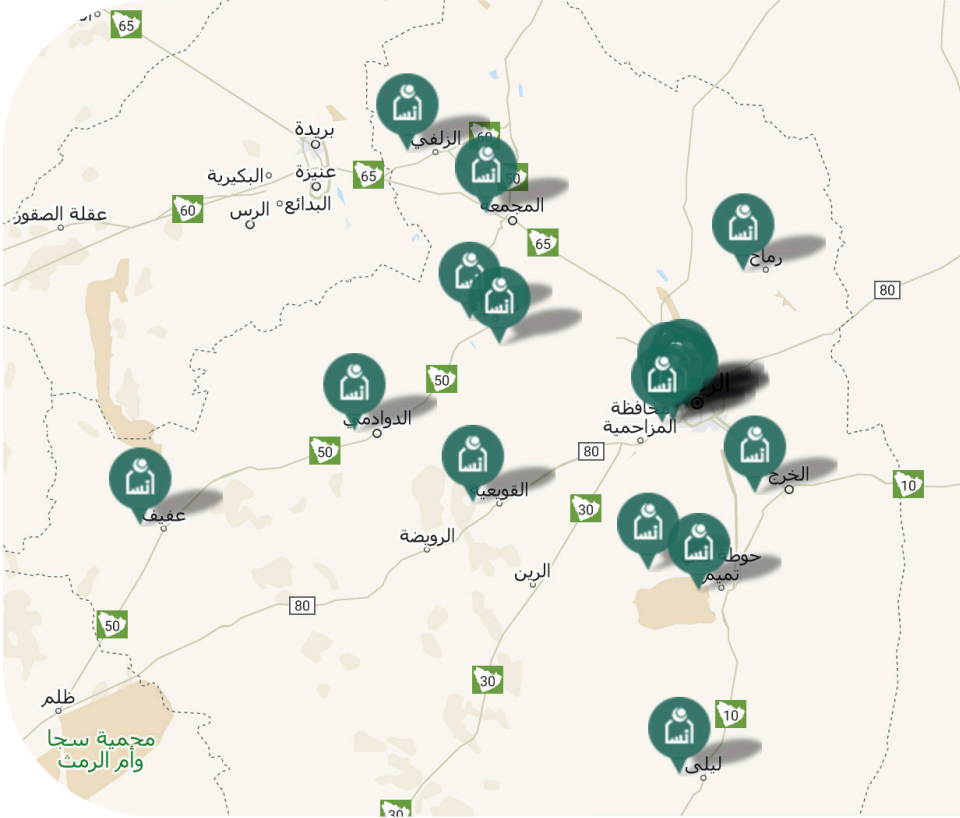
متابعة احتياجات الأسر التي
تقدمها الجمعية ورفعها
لإدارة خدمات المستفيدين.

4

رفع التوصيات من حيث
قبول الأسر أو إيقافها من
خدمات الجمعية لرئيسة
القسم النسائي بالفرع ومن
ثم ترفع لإدارة البحث والخدمة
الاجتماعية بالإدارة العامة.



المنطقة الجغرافية التي تغطيها خدمات الجمعية



لعرض بيانات التواصل مع الفروع يمكنك

الضغط هنا



للتواصل مع خدمات المستفيدين

0558059067

- الإدارة العامة
- فرع شمال الرياض
- فرع جنوب الرياض
- فرع شرق الرياض
- فرع غرب الرياض
- فرع حي الروضة بالرياض
- فرع الخرج
- فرع حوطة بني تميم
- فرع الأفلاج
- فرع السليل
- فرع وادي الدواسر
- فرع القويعة
- فرع الدوادمي
- فرع شقراء
- فرع عفيف
- فرع المجمعة
- فرع الزلفي
- فرع رماح
- فرع مرات
- فرع محافظة الحريق
- نادي إنسان الاجتماعي

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

المستندات الأولية عند تقديم الطلب

صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة.	2	صورة سجل الأسرة وبطاقات الهوية الوطنية للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الأصول لمطابقتها.	1
صك الإعالة مع الأصل للمطابقة.	4	صورة لعقد الإيجار مع برنت من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.	3
صورة شهادات الأيتام الدراسية أو تعريف من المدرسة.	6	كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف أو إحداثياته.	5
احضار تعريف بالراتب للأم في حال كانت منتظمة في وظيفة رسمية.	8	رقم الحساب وصورة الآيبان البنكي مع الأصل للمطابقة.	7
احضار شهادة الميلاد للأبناء.	10	اثبات المدبونية إذا وجدت للأم.	9

المستندات الإضافية بعد قبول الطلب

صورة صك حصر الورثة مع الأصل للمطابقة.

2

إثبات مصادر الدخل للأسرة وفق البيانات الرسمية المتاحة (كالتقاعد والتأمينات والضمان.. وغيرها...) على أن تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية.

1

ألا يتجاوز إحصار الأسرة لجميع هذه المستندات ستة أشهر من تقديمها للحصول على خدمات الجمعية وفي حال التأخر عن ذلك يتم إيقاف خدماتها من الصرف.

4

إثبات عدم الزواج والتوظيف للأُم والبنات اللواتي تتجاوز أعمارهن (24) سنة يتم تحديثها كل سنتين.

3



13
استفساراً

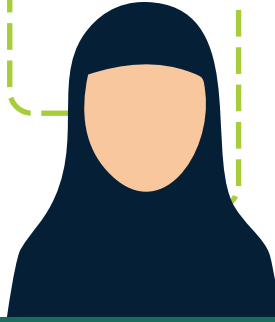


السكن والمواصلات

1. ما هو نوع السيارة وسنة صنعها وهل تحتاج لصيانة؟
2. هل السيارة مناسبة لعدد أفراد الأسرة؟
3. هل هناك حاجة إلى أثاث أو صيانة؟
4. البيت من حيث كونه ملك أو إيجار ونوعه ومدى مناسبته لعدد أفراد الأسرة.
5. مشاكل بطاقات الصرف الغذائية والملابس.
6. الخدمات المقدمة تختلف باختلاف الفئات بناء على حجم مصدر دخل كل أسرة.
7. عند إيداع أي مبلغ في حساب الأسرة من قبل الجمعية يتوجب صرفه للحاجة التي صرف لها فقط.
8. عندما تجد الأسرة عدم تعاون أو أي إساءة من الجهات المتفق معها من قبل الجمعية عند عملية التسوق أو الشراء تتواصل مباشرة مع الأسرة.



8
استفسارات



الصحة

1. هل يعاني أحد أفراد الأسرة من أمراض أو مشاكل صحية؟
2. هل يوجد أمراض وراثية بين أفراد الأسرة؟
3. هل يعاني أحد أفراد الأسرة من مشاكل نفسية؟
4. هل يوجد احتياج لأدوية معينة أو أجهزة طبية؟
5. هل توجد حالات إعاقة جسدية أو عقلية لأحد أفراد الأسرة؟
6. هل توجد حاجة لتقديم رعاية طبية منزلية لأحد أفراد الأسرة؟
7. هل تشاركون في البرامج التوعوية الصحية التي تنظمها الجمعية؟
8. في حال وجود إعاقة، هل يتم الحصول على إعانة معاقين من الدولة؟



13
استفساراً



التعليم والتأهيل

1. هل يدرس الأبناء بمدرسة حكومية أو أهلية؟
2. إذا كانت أهلية هل يدرس على حسابه؟
3. هل عنده ضعف دراسي في مواد معينة؟
4. هل يوجد أحد منقطع عن الدراسة؟ وما هي المدة والسبب؟
5. مستوى الإلمام الأبناء بالحاسب الآلي واللغة الإنجليزية.
6. المشاكل السلوكية التي يعاني منها الأبناء.
7. هوية الأبناء والمواهب التي لديهم.
8. هل يرغبون الاستفادة من برامج الابتعاث وفي أي مجال؟
9. هل يوجد أحد الأبناء يحتاج تسديد رسوم قياسي؟
10. هل يرغب الأبناء بدورات تدريبية وما هي مجالاتها؟
11. هل يوجد عاطلون أو راغبون بوظائف؟
12. هل ترغب الأم أو أحد أبنائها بالقيام بمشروع خاص وما هو نوعه؟
13. هل استفاد أحد أفراد الأسر من برنامج الملك سلمان أو نادي إنسان؟

لديك استفسار؟ لديك احتياج؟
تواصل مع فريق البحث الذي يسعد بخدمتكم وتعرف أكثر
على تلك الخدمات عبر هذا الدليل

صحة إنسان

تعرف على أهم الخدمات والإرشادات الصحية التي تقدمها إنسان

2

تأمين الأجهزة الطبية الضرورية والأدوية العلاجية التي يتعذر الحصول عليها بالمستشفيات الحكومية.

1

إذا كنت تعاني أو تحتاج لأحد هذه الخدمات تواصل مع فريق البحث

- هل يعاني أحد أفراد الأسرة من أمراض أو مشاكل صحية؟
- هل يوجد أمراض وراثية بين أفراد الأسرة؟
- هل يعاني أحد أفراد الأسرة من مشاكل نفسية؟
- هل يوجد احتياج لأدوية معينة أو أجهزة طبية؟
- هل يوجد حالات إعاقة جسدية أو عقلية لأحد أفراد الأسرة؟
- هل هناك حاجة لتقديم رعاية طبية منزلية لأحد أفراد الأسرة؟
- هل تشاركون بالبرامج التوعوية الصحية التي تنظمها الجمعية؟
- في حال وجود إعاقة هل يتم الحصول على إعانة حكومية؟

4

تقدم الجمعية خدمة مساعدة الأسر في علاج أبنائها من أية مشاكل سلوكية أو نفسية قد تعيق حياتهم.

3

يمثل علاج مشاكل الأسنان أحد اهتمامات برنامج الرعاية الصحية في إنسان

6

تهتم إنسان بمساعدة الفتيات اللاتي يجدن مشاكل جلدية واضحة لمساعدتهن على الاستقرار النفسي.

5

احتياجات المعاقين حسب التقارير الطبية وتقارير طلب الخدمة التي تؤيد ذلك.

8

الأمراض المستعصية والمزمنة.

7

البرامج التوعوية التي تساعد على زيادة معارف الأسر وثقتهم في الجوانب الصحية المختلفة.

التعليم والتأهيل

التمويل

يقدم برنامج الملك سلمان دعماً للمستفيدين الراغبين في عمل مشروعات خاصة بهم تساعد على الاستغناء عن خدمات الجمعية وتسهم في إيجاد مصادر دخل ذاتية دائمة.

دورات قصيرة
دبلومات

تكريم
الناجحين
والمتفوقين

فصول
التقوية

الحقبة
والمربول

الرعاية التعليمية

تقدم الجمعية مجموعة من الخدمات والبرامج التعليمية لجميع الطلاب والطالبات المسجلين بالجمعية، وتكرم جميع الناجحين والمتفوقين نهاية العام الدراسي إضافة إلى برامج محو الأمية والإرشاد.





التوظيف

أحد اهتمامات برنامج الملك سلمان إيجاد وظائف مناسبة للمستفيدين فوق سنة 18 سنة من الجنسين.



التدريب

يقدم برنامج الملك سلمان العديد من الدورات التدريبية التخصصية للمستفيدين والتي تساعدهم في تنمية مهاراتهم ومعارفهم، ومن أبرز الدورات التخصصية الحاسب الآلي والألغة الإنجليزية.

دبلوم
بكالوريوس
إبتعاث

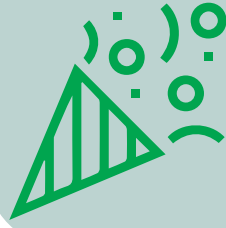
التعليم الجامعي

يهتم برنامج الملك سلمان لتأهيل أبناء إنسان بإلحاق الطلاب والطالبات بالجامعات والكليات والمعاهد النوعية، إضافة لبرنامج الإبتعاث الخارجي وتسديد رسوم قياس وتمكينهم وتأهيلهم لسوق العمل.

مدارس أهلية
زيارة المدارس



البرامج الترفيهية والثقافية



الموهبة والإبداع

تهتم إنسان بأبنائها الموهوبين من الجنسين وتقيم العديد من البرامج التي تساعد على اكتشاف مواهبهم وتمييزها.

تنظم الجمعية العديد من البرامج التي تهتم بتطوير مهارات المستفيدين، إضافة للبرامج الترفيهية والمسابقات الرياضية والثقافية والرحلات السياحية والمخيمات الربيعية.

الزيارات والمشاركات

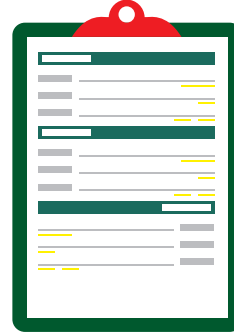
تنظيم إنسان سنوياً عشرات الزيارات والمشاركات مع مختلف القطاعات الحكومية والخاصة وزيارة أهم المعالم.

مهرجانات

ينظم سنوياً العديد من المهرجانات كمهرجان إنسان الصيفي ومهرجان الربيع وملقى إنسان الربيعي والأيام المفتوحة وجلسات السمر.

البرامج التربوية والاجتماعية

عبر الحاق المستفيدين بحلقات التحفيظ الرسمية ورحلات العمرة وغيرها من البرامج.



البرامج الثقافية والترفيهية

تنظيم إنسان برامج ترفيهية ورحلات سياحية لمختلف مناطق المملكة، إضافة إلى المسابقات الرياضية كأولمبياد إنسان.

نادي إنسان الاجتماعي

يعد أحد وسائل الاهتمام بالأبناء من الجنسين، ويقدم مجموعة متعددة من البرامج الترفيهية والرياضية والتربوية والتعليمية وتطوير الذات واكتشاف وصقل المواهب.

مسابقة إنسان الثقافية

- القرآن الكريم.
- الحديث الشريف.
- فن الإلقاء والخطابة.
- القصة القصيرة.
- فن التصميم بالحاسب الآلي.
- الرسم (تشكيلي، كاريكاتوري).
- الخط العربي.
- التصوير الفوتوغرافي.
- الأفلام القصيرة.
- شاعر إنسان.
- الأعمال اليدوية والأسر المنتجة.
- تنسيق الزهور والتغليف.

برامج السكن والأجهزة الكهربائية والمواصلات



صيانة المنازل

ترميم المنازل

إكمال بناء المنازل

المساهمة في
شراء المنازل



تسديد إيجار



تقدم الخدمة حسب فئة الأسرة المسجلة.



تقدم الخدمة بناء على تقرير فريق البحث ومدى الحاجة الفعلية لتقديم
الخدمة للأسرة.



تتضمن كل خدمة مجموعة من الشروط للحصول عليها يمكن الاستفسار
عنها من فريق البحث.



تسديد فواتير الماء
والكهرباء.



- مكيف.
- برادة.
- مكروويف.
- تلفزيون.
- غسالة.
- ثلاجة.
- فرن.
- مكنسة.
- مكواة.
- مدفأة.
- سخانة.



شراء سيارة.
تأمين مواصلات تعليم.
تأمين مواصلات مستشفى.



- كنب.
- موكيت.
- دولاب مطبخ.
- دولاب ملابس.
- ستائر.
- جلسة عربية.
- غرفة نوم.



الخدمات الطارئة

لمعرفة
التفاصيل يتم
التواصل مع
فريق البحث

خدمتان

يشترط
استحقاق
الأسرة لها



الخدمات الطارئة وهي الخدمات التي تطرأ بين الحين والآخر وتحتاج إلى دراسة لكل حالة من قبل إدارة البحث والخدمة الاجتماعية للنظر فيها واتخاذ التوصيات اللازمة حيالها وفق مرئيات فريق البحث الاجتماعي وتوصيات رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير الفرع واعتمادها من إدارة الجمعية.

05

استقدام
خادمة

04

استقدام
سائق

03

استقدام
خادمة او
ممرضة

02

إعانة
زواج

01

تسديد
ديون

خدمات أخرى تواصل مع فريق البحث

الخدمات المساندة الموسمية



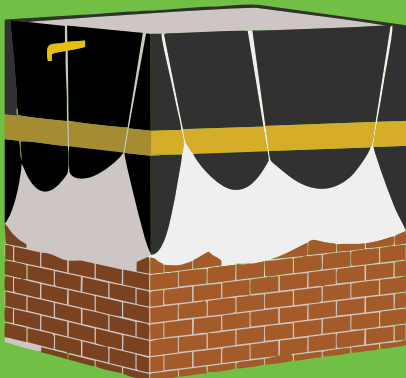
2 السلة الرمضانية



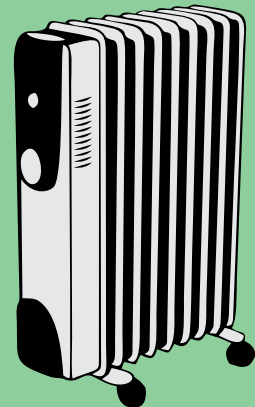
1 زكاة الفطر



6 الحج

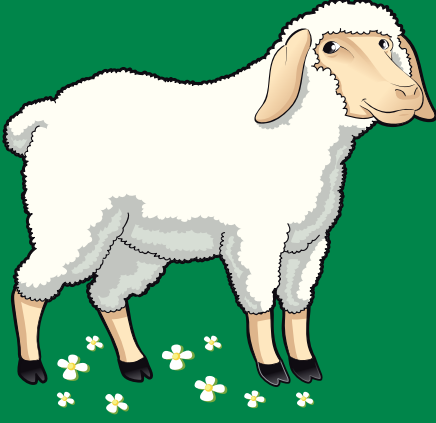


5 مستلزمات الشتاء



وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناءً على ما يردها من تبرعات للخدمة، وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير. يحدد احتياج الأسرة من عدمه بناءً على لأحة البحث والخدمة الاجتماعية ولمعرفة المزيد من تفاصيل الخدمة يتم التواصل مع فريق البحث.

4 الأضاحي

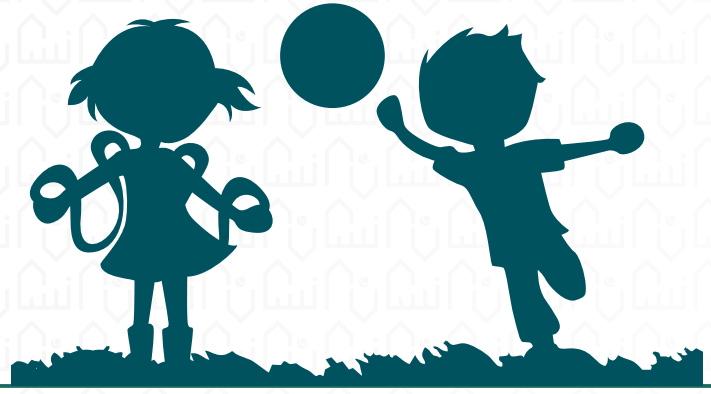


3 هدية العيد



22 وسيلة لحماية الأطفال من التحرش

1. غرس التعاليم الدينية بالطرق السهلة والمبسطة وذلك بوضع جوائز لمن يلتزم بتلك الأخلاق الراقية وحسن التصرف والسلوك لحماية الأبناء من الوقوع أو ممارسة السلوكيات المنحرفة المختلفة ومنها التحرش الجنسي.
2. المبادرة في توعية الأطفال منذ الصغر بشتى الطرق والوسائل المتاحة والممكنة.
3. المراقبة الحكيمة للأطفال أثناء لعبهم بعيداً عن التسلط.
4. أخذ الأمهات الحيطة وحماية أطفالهن من المنحرفين.
5. ينبغي الحد من سلوك المنحرفين أو المرضى المتواجدين بين أفراد العائلة لمنع وقوع المحذور والاعتداء على أبنائهم أو إخوتهم أو أخواتهم.
6. إحاطة الطفل بالحب والحنان وبأجواء التعاون والاطمئنان وإتاحة الفرصة لهم للإفصاح عما يعانون منه.
7. حماية أطفال المدارس من الممارسات السلبية وذلك بعدم تركهم في المرافق مدة طويلة أو في الغرف المهملة والفارغة كي لا يجدوا فرصة لممارسة تلك السلوكيات.
8. مراقبة الأطفال في ذهابهم وإيابهم إن كان للمدرسة أو إلى أماكن أخرى.
9. منع الأطفال وتحذيرهم من الذهاب إلى أماكن مهجورة كي لا يجد المنحرفون فرصتهم للاعتداء عليهم.
10. التفريق بين الأطفال أثناء النوم قدر الإمكان وإن كان لابد من النوم معاً ينبغي مراقبتهم.
11. منع الوسائل التي تساعد على الانحراف من أفلام ومسلسلات وصحف وكتب وغيرها، التي تحت الناشئة من الوقوع في براثن جريمة التحرش الجنسي.



12. توجيه الأطفال توجيهاً صحيحاً لكيفية استعمالهم شبكة الإنترنت بشكل مفيد.
13. توزيع كتيبات على الأسر تتناول الثقافة الجنسية بشكل علمي وأسلوب مقبول لغرض التوعية فيها وحماية الأطفال من المنحرفين.
14. مراقبة العلاقات التي يقيمها الأطفال فيما بينهم بعيداً عن التدخل الذي يثيرهم.
15. مراقبة مراكز الإنترنت العامة من قبل الجميع إن كانوا مربين أو سلطات أمن أو غيرها كي لا يستغل الأطفال بتدريبتهم على ممارسات سلوكيات إباحية وزرع تلك الأخلاق لديهم.



ensanorg

حقوق وواجبات بين إنسان وأسرها العزيزة

حقوق الأسرة

1 احترام وتقدير كافة أفراد الأسرة.

2 استقبال كافة شكاوى وملاحظات الأسر.

3 الإنصات والاستماع للأسرة.

4 إطلاع كافة أفراد الأسرة على مختلف الخدمات.

5 تقديم الرعاية المناسبة وفقاً للأنظمة ولوائح الجمعية.

6 المحافظة على كرامة كافة المستفيدين عند تقديم الخدمة.

7 المحافظة على سرية المعلومات.

8 تفهم عدم مشاركة المستفيد في البرامج التي لا يرغب بها باستثناء برامج التأهيل.

واجبات الأسرة

1 إبلاغ الجمعية بالتغيرات الاجتماعية (زواج، طلاق، انتقال من مقر السكن، وفاة أو مرض)، أو الاقتصادية (زيادة أو نقص دخل الأسرة).

2 تحديث بيانات التواصل مع الأسرة عند تغييرها كالمسكن أو رقم الجوال.

3 التعاون مع الجمعية وتقديم البيانات الصحيحة.

4 احترام فريق البحث والعاملين بالجمعية أو زوارها من أسر أو متبرعين.

5 المحافظة على ممتلكات الجمعية.

6 السلوك الحسن بمختلف البرامج المشاركة بها داخل أو خارج الجمعية.

7 الحضور والمشاركة والتفاعل مع برامج التأهيل.

8 المصادقية والاعتراف بخدمات وبرامج الجمعية عند طلبها من أي طرف.



ضوابط وتعليمات لأسرنا الكريمة



• عدم تردد الأسرة على الفرع بصفة مستمرة دون حاجة أو إشغال الموظفين.

• زواج أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك أو إحضار الأسرة لجيرانها أو أقاربها في البرامج الأسرية.

• صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات الأسر، أو عدم الالتزام بالزي الرسمي عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج.



• منح الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للغير، أو إساءة استخدامها أو بيعها أو بيع الأثاث عند تغيير مقر السكن الأسرة أو الانتقال لفرع آخر.



• إتلاف بطاقات الصرف الإلكتروني من قبل الأسرة، أو استلام مبالغ مالية لشراء أي من المستلزمات دون إحضار فاتورة الشراء.



• التلطف بالفاظ غير لائقة من قبل الأبناء أو البنات أو أولياء أمورهم مع منسوبي أو منسوبات المراكز أو المعاهد أو الأكاديميات التي تقدم منح مجانية لهم أو يدرسون على حساب الجمعية.



• إساءة المبتعث في الخارج للأنظمة المعمول بها في الدولة المبتعثت لها، أو ارتكابه لسلوك مخالف للآداب الشرعية، أو انقطاع الابن أو الابنة أو الأم عن برامج التدريب أو التعليم المدفوع بدون سبب مقنع، أو رسوب الأبناء من الجنسين أو الأم في فصل دراسي ويطلب إعادته (للمنح الدراسية أو التدريبية المدفوعة).



• تغيير أرقام هواتف السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك، أو المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات.



• مماطلة الابن أو الابنة في استكمال إجراءات الترشيح لخدمات التدريب والتوظيف من ناحية المقابلات الشخصية أو الملتقيات والنحو أو استكمال الاستمارات، أو عدم التواصل مع إدارة التدريب والتوظيف وتزويدهم بالنتائج أو ما يعترض من مشاكل، أو عند تغيير أرقام الاتصال أو العناوين أو مخالفة شروط البرنامج.



• الاعتداء البدني على أحد موظفي أو موظفات الجمعية، أو تلفظ أحد أفراد الأسرة بالفاظ نابية عليهم سواء كان ذلك أثناء الحضور للفرع أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف.



• عدم التزام الأبناء أو البنات بالحضور في المراكز ومعاهد التدريب والتي تقدم لهم منح دراسية مجانية أو على حساب الجمعية، أو انقطاع الابن أو الابنة عن الوظيفة دون سبب مقنع.



أبرز وسائل تواصل الأسر مع الجمعية

2



التواصل مع إدارة البحث
والخدمة الاجتماعية.

1



الاتصال بفريق البحث عبر
الجوال أو الهاتف الثابت
الخاص بالفرع.

3



البريد الإلكتروني أو موقع
الجمعية.

4
وسائل



يتوجب على أسرنا الكريمة التواصل مع
الجمعية حسب تسلسل الاتصال المحدد
بالصفحة المقبلة، ولا يتم استقبال أي
ملاحظة أو شكوى أو استفسار ما لم يتم
التقيد بالتسلسل المحدد.

5 مستويات لإيصال صوتك

التواصل المباشر مع
المدير العام



تحرص «إنسان» على تلمس احتياجات وأستفسارات وشكاوى المستفيدين وتتضمن إيصال صوتهم لإدارة الجمعية عبر خطوات تسلسلية لمقدمي الخدمة تتضمن:

التواصل المباشر مع مساعدة
المدير العام لخدمات المستفيدين
وفي حال عدم الإفادة يتم الاتصال
بالمدير العام



يتم الاتصال وإيصال الملاحظات أو الاستفسارات أو الشكاوى لفريق البحث ما لم تكن الشكاوى مقدمة ضده فيتم التواصل مباشرة مع إدارة الفرع، يتم الانتقال للتواصل مع المسؤول التالي في حال عدم الرد



التواصل المباشر مع مديرية إدارة
البحث والخدمة الاجتماعية وفي
حال عدم الإفادة في مدة لا تزيد
عن يوم يتم التواصل مع
المسؤول التالي



التواصل مع إدارة الفرع مباشرة،
وفي حال عدم الإفادة يتم
التواصل مع المسؤول التالي



سياسة الجودة

ومعالجة شكاوى العملاء



3 التميز في تقديم خدمات ذات جودة عالية عبر منظومة مستدامة وشراكات استراتيجية.

2 العمل وفق قيم سامية تحفظ كرامة المستفيدين وتراعي مشاعرهم أثناء تقديم الخدمات لهم.

1 تقديم أفضل الخدمات لأصحاب المصلحة من خلال الإجراءات الفعالة وتحقيق متطلباتهم، وتجاوز توقعاتهم والعمل على رضاهم.

4 إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بناء على متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015 وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وتقييم الفرص للتحسين المستمر.

5 الاهتمام باستفسارات وشكاوى أصحاب المصلحة والعمل على معالجتها وفق نظام إدارة الجودة لمعالجة الشكاوى ISO 10002:2018

6 تحديد أهداف للجودة قابلة للقياس ومتابعة تنفيذها من خلال توفير الموارد اللازمة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل الجمعية.

9 تشجيع أصحاب المصلحة على التواصل المستمر مع الجمعية، والاهتمام بمقترحاتهم، والرد على استفساراتهم، ومعالجة الشكاوى.

8 تأهيل وتطوير العاملين المستمر لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء من خلال توفير بيئة عمل محفزة وإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز ولاء العاملين.

7 الامتثال لجميع القوانين واللوائح والسياسات ذات الصلة في المملكة العربية السعودية التي تحقق الشفافية والنزاهة.

وتأكيداً لذلك فقد أتاحت الجمعية القنوات التالية لتقديم الشكاوى والرد على الاستفسارات واستقبال المقترحات:



rse@ensan.org.sa



0558059067



800 124 1777



ensanorg

وتلتزم الجمعية بالرد على الشكاوى/الاستفسارات الداخلية خلال يومي عمل، والشكاوى/الاستفسارات المتعلقة بالجهات الخارجية حسب رد الجهة.

أبرز الإجراءات المتبعة في لوائح الجمعية للتعامل مع المستفيدين في حال مخالفتها



التنبيه وتقديم النصح

1



غرامة مالية أو إلغاء الخدمة كالابتعاث أو الحرمان الجزئي

2



إيقاف الصرف نهائياً أو لمدة من 2 - 6 شهور

3

5



تعهد خطي



إبلاغ الجهات المختصة

4

يتم استبعاد الأسرة في الحالات التالية:

- زيادة دخل الأسرة.
- عدم وجود قُصر لدى الأسرة.

- عند ارتكاب ذات المخالفة بعد مضي ستة أشهر من ارتكابها فإنه لا يعتبر عائداً وتعامل كأنها مخالفة ارتكبت للمرة الأولى.
- عند تعدد المخالفات الناشئة عن فعل واحد يكتفى بتوقيع الجزاء الأشد من بين الجزاءات المقررة.
- لا توقع الجمعية أيًا من الجزاءات المنصوص عليها إلا بعد إبلاغ الأسرة المستفيدة وسماع أقوالها وتحقيق دفاعها وذلك بموجب محضر لجنة يودع بملف المخالف الخاص.
- تسقط المساءلة التأديبية بعد مضي ثلاثين يوماً على اكتشاف المخالفة دون أن تقوم الجمعية بأي من إجراءات التحقيق بشأنها.
- تلتزم الجمعية بإبلاغ الأم أو أي فرد من أفراد الأسرة كتابة بما وقع عليه من مخالفات ونوعها ومقدارها والجزاء الذي يتعرض له في حال تكرار المخالفة.
- يجوز للأمم أو أي فرد من أفراد الأسرة أن يتظلم أمام صاحب الصلاحية أو من ينييه خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ علمه من أي جزء يوقع عليه وفق أحكام النظام المنصوص عليه.

