

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية (وثام)
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم (496)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات والبرامج

سبتمبر – 2026 م

تاريخ الاصدار:

003

رقم الاصدار:

تمهيد:

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

المادة الأولى: خدمة مساعدة المقبلين على الزواج

خدمة مساعدة مالية تقدم للشباب المقبلين على الزواج وفق شروط معينة:

1. شروط الاستحقاق لمستفيدي المساعدات المالية بالجمعية:

1. أن تكون إقامتك ضمن نطاق خدمات جمعية وثام..
2. أن يكون هذا هو زواجك الأول.
3. أن يكون تم عقد القران ولم يمضي عليه أكثر من 6 أشهر.
4. أن يكون الزوجين سعوديين.
5. أن تكون تعمل وراتبك شامل البدلات أقل من (6000) ريال.
6. لم يسبق لك أن استفدت بمساعدة مالية من جمعية وثام.

2. المستندات المطلوبة للتسجيل :

- تعبئة نموذج طلب المساعدة (لتحميل النموذج من موقع الجمعية).
- الهوية الوطنية (الأصل وصورة منها).
- سجل الأسرة (الأصل وصورة منه).
- عقد النكاح (الأصل وصورة منه).
- إثبات السكن (صك ملكية أو عقد إيجار).
- تعريف بالراتب شامل البدلات (وشهادة من التأمينات الاجتماعية للقطاع الخاص).

3. طريقة التقديم لخدمات الجمعية:

- تقديم الطلب عبر موقع الجمعية خدمة (المساعدة المقبلين على الزواج)
<https://www.weaam.org.sa/Heba/>
- إرفاق جميع الأوراق المطلوبة في البوابة.

4. أنواع المساعدات :

نقدية	مبلغ مساعدة على الزواج
عينية	الأجهزة الكهربائية

تعريف المساعدات النقدية والعينية:

وهي المساعدات التي تمنح للمستفيد لمرة واحدة بعد دراسة الحالة وفق الإجراءات التالية:

1. مراجعة الطلب من قبل منسق خدمات المستفيدين والتأكد من صحة البيانات واكتمالها.
2. تأكيد المراجعة من قبل مدير تنمية الأسرة للمستفيدين واعتماده نهائياً.
3. اختيار نوع المساعدة المالية وفق إقرار مجلس الإدارة في بداية السنة.
4. إعداد الكشف النهائي للمستفيدين ومراجع من قبل محاسب الجمعية.
5. توقيع أصحاب الصلاحية لاعتماد صرف المساعدة.
6. تقديم مبلغ المساعدة للمستفيد بعد انطباق الشروط و قدرها (5.000 ريال) أو أجهزة كهربائية (2 مكيف ، غسالة ، فرن ، ثلاجة ، مكنسة كهربائية) .

5. إدارة علاقات المستفيدين:

1. يتم تصنيف المستفيدين بناء على:
 - أ. نوع الخدمة المقدمة له.
 - ب. سنة تقديم الخدمة.
2. يتم توكيد المستفيد على رقم جوال ويكون رقم الجوال كرمز مرجعي له.
3. بناء وتطبيق نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في الجمعية لفرز وتصنيف المتقدمين.

المادة الثانية: تصميم الخدمات والمشاريع

1. التواصل مع المستفيدين:

1. ترسيخ وتعزيز ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوقه وذلك برسالة ترسل إلى جوال المستفيد بعد الانتهاء من تقديم الخدمة مباشرة مع توضيح آلية تقييم مستوى الخدمة المقدمة على أن يتم تدريب العاملين على أدوات القياس وتحليل النتائج .
2. عمل استطلاع رأي عام عن كل الخدمات المقدمة من الجمعية مع إتاحة إبداء الرأي وطرح المقترحات للتحسين وتطوير مستوى الخدمة المقدمة.
3. وضع آلية واضحة للتواصل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين وآلية التعامل معها.
4. رفع توصيات مباشرة لمجلس الإدارة عن أبرز الاقتراحات والشكاوى الواردة من المستفيدين وماذا تم بها.
5. التواصل المستمر مع المستفيدين عن أبرز البرامج والخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية.

2. تحديد الاحتياجات و تصنيف الخدمات:

1. تقوم الجمعية بعمل دراسات مسحية لتحديد الاحتياجات الأسرية في مجتمع المنطقة الشرقية ليكون ذلك أساساً تبني عليه مشاريع وبرامج وخدمات جديدة ونوعية.
2. تعين وتصنيف الشرائح المستهدفة بما توافق مع الخطة الاستراتيجية وتحديد وزن كل فئة حسب الخطة التشغيلية لبناء البرامج والخدمات التي تحقق الأهداف لسهولة تقويم الخدمة وقياس الأثر لكل فئة.
3. تقوم الجمعية بعمل استطلاع رأي بشكل دوري لتحديد احتياجات المستفيدين وتصنيفها وفق كل شريحة منهم وتعميم المخرجات بما يلبي احتياجاتهم ويتلائم مع استراتيجية الجمعية.
4. أن يتم قياس رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية بآلية إلكترونية مباشرة.
5. مراجعة الاستبانات بشكل ربعي وتحديد فرص التحسين ومعالجتها والرفع بما يتم للجهة المختصة وتحديد فرص القوة وتعزيزها.

3. تصميم الخدمات :

1. عمل خطة من أجل دراسة وتحليل وتصميم الخدمات.
2. دراسة وفهم طبيعة المجتمع المحلي للتعرف على الفرص والموارد وعناصر القوة والضعف عن طريق المصادر الثانوية (الإحصاءات المنشورة، الأبحاث والدراسات، تقارير المشاريع السابقة، مجموعات التركيز، المقابلات المفتوحة، الجولات الميدانية).
3. تطوير الدراسات المسحية واستطلاع الرأي الذي عملت به الجمعية لتحديد أولويات ومجالات الابتكار والتصميم.
4. البحث والاستطلاع عن تجارب الجهات المحلية والعالمية للاستفادة من تجاربهم من خلال الزيارات الميدانية أو قراءة تقارير ونشرات الجهات حول الخدمات.
5. اعتماد منهجية PMD العالمية في تصميم وكتابة الخدمات والمشاريع.
6. استخدام أبرز المنهجيات للمراجعة الداخلية والخارجية للمنظمة ووضع آليات لتحسين الأداء داخل الجمعية وإشراك العاملين والمستفيدين وأصحاب المصلحة بالجمعية.
7. تحديد المجالات التي يرغب المتبرعين -الداعمين والمانحين- في التبرع فيها لنقوم بتصميم مجموعة من المبادرات التي تخدمهم ويتم تصنيف هذه المبادرات على مسارات أساسية حسب الفئة المستهدفة لتسهيل تقويم المبادرة وقياس أثر المبادرة والخدمة المقدمة

المادة الثالثة الإعلان عن الخدمة والبرامج:

1. الإعلان عن جميع الخدمات والبرامج للمستفيدين في جميع وسائل التواصل الخاصة بالجمعية، ووضوح آليات الوصول للخدمة المقدمة لضمان عدالة الوصول والاستفادة من خدمات الجمعية.
2. ترويج البرامج والخدمات في جميع وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية للوصول إلى شريحة جديدة.
3. أن يتم الإعلان عن الإضافات والتحسينات التي تمت في الخدمات القائمة لكل من العاملين والمستفيدين.

المادة الرابعة الشروط والأحكام لخدمات جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية (وثام)

أولاً: أحكام عامة

1. تنظم هذه الشروط والأحكام تقديم الخدمات الإلكترونية والمدفوعة التي تقدمها جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية، ويعد طلب المستفيد للخدمة وسداده للمقابل المالي وموافقته على هذه الشروط قبولاً منه بما ورد فيها، وذلك دون إخلال بأي حقوق مقررة له بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
2. تشمل الخدمات الخاضعة لهذه الشروط:
 - الاستشارات الهاتفية.
 - الاستشارات الكتابية.
 - إصدار شهادة حضور لقاء تأهيل المقبلين على الزواج.
 - إصدار شهادة حضور أمسية توعوية.
 - إصدار محضر الصلح.
3. يلتزم المستفيد بإدخال بيانات صحيحة ومحدثة عند طلب الخدمة، ويتحمل مسؤولية صحة بيانات التواصل التي يقدمها، وتعتد الجمعية بهذه البيانات في إرسال المواعيد والروابط والإشعارات المتعلقة بالخدمة.
4. تخضع معالجة البيانات الشخصية للمستفيد لسياسة الخصوصية المعتمدة والمنشورة على موقع الجمعية.

ثانيًا: المقابل المالي للخدمات

المقابل المالي المعتمد للخدمات هو:

- الاستشارة الهاتفية أو الكتابية بالسعر المدعوم: 49 ريالاً.
- الاستشارة الهاتفية أو الكتابية بالسعر الكامل: 299 ريالاً.
- إصدار شهادة حضور لقاء تأهيل المقبلين على الزواج: 69 ريالاً.
- إصدار شهادة حضور أمسية توعوية: 29 ريالاً.
- إصدار محضر الصلح: 99 ريالاً.

ويخضع الاستفادة من السعر المدعوم للضوابط والبرامج المعتمدة لدى الجمعية. وتظهر للمستفيد قيمة المقابل المالي المستحق قبل إتمام عملية السداد، ويعد المبلغ الظاهر عند الدفع هو المبلغ المستحق عن الخدمة، ما لم يظهر خلاف ذلك صراحةً.

ثالثًا: الاستشارة الهاتفية

1. مدة جلسة الاستشارة الهاتفية 30 دقيقة.
2. تقدم الاستشارة من خلال أحد برامج الاتصال التي تعتمدها الجمعية.
3. يتم تأكيد الموعد وإرسال رابط الحضور أو بيانات الاتصال إلى وسيلة التواصل التي أدخلها المستفيد عند طلب الخدمة.
4. يجوز للمستفيد طلب تغيير الموعد مرة واحدة فقط، بشرط تقديم الطلب قبل موعد الجلسة بما لا يقل عن 6 ساعات، ويكون تحديد الموعد البديل وفق المواعيد المتاحة لدى الجمعية.
5. إذا تأخر المستفيد عن موعد الجلسة أو لم يحضر، وكان قد سدد السعر الكامل للجلسة (299 ريال)، فيحق له الحصول على موعد بديل واحد دون سداد مقابل مالي جديد، ويكون الموعد الجديد وفق المواعيد المتاحة لدى الجمعية.
6. تعد الجلسة منفذة عند بدء انعقادها وتقديم الاستشارة للمستفيد، ولا يستحق المستفيد استرداد المقابل المالي عن الخدمة، دون إخلال بأي حق مقرر له نظامًا.
7. إذا تعذر على الجمعية تقديم الجلسة في الموعد المحدد لأسباب تعود إليها، فللمستفيد الاختيار بين إعادة جدولة الموعد دون مقابل إضافي أو طلب استرداد المقابل المالي المدفوع.

رابعًا: الاستشارة الكتابية

1. تقدم الاستشارة الكتابية من خلال نظام المحادثة المعتمد لدى الجمعية.
2. بعد إتمام السداد، يرسل للمستفيد رابط المحادثة عبر وسيلة التواصل التي أدخلها عند طلب الخدمة.
3. تبدأ إجراءات تقديم الخدمة عند دخول المستفيد إلى المحادثة وبدء المختص في التعامل مع طلب الاستشارة.
4. قد يستغرق رد المختص مدة تصل إلى يوم واحد من بدء الخدمة بحسب طبيعة الاستشارة وظروف تقديمها.
5. لا يجوز للمستفيد إلغاء الطلب بعد الاستفادة من الخدمة أو الحصول على منفعة منها، بما في ذلك تلقي الرد أو المشورة من المختص، وذلك دون إخلال بالحقوق المقررة له نظامًا.
6. إذا تعذر على الجمعية تقديم الاستشارة بعد السداد، فيحق للمستفيد طلب استرداد المقابل المالي وفق إجراءات الاسترداد المبينة في هذه الشروط.

خامسًا: شهادات الحضور

1. تتاح خدمة إصدار الشهادة للمستفيد بعد تحقق الجمعية آليًا من استيفائه لمتطلبات الحصول عليها.
2. تصدر الشهادة آليًا وفور إتمام السداد.
3. المقابل المالي المدفوع هو مقابل إصدار الشهادة، ويعد إصدار الشهادة وإتاحتها للمستفيد تنفيذًا كاملاً للخدمة.
4. لا يستحق المستفيد استرداد المقابل المالي بعد إصدار الشهادة وإتاحتها له، دون إخلال بأي حق مقرر له نظامًا.
5. إذا ظهر في الشهادة خطأ يعود إلى الجمعية أو النظام، تتم إعادة إصدار الشهادة بعد تصحيح الخطأ دون مقابل مالي إضافي.

سادسًا: محضر الصلح

1. يكون المقابل المالي المحدد لهذه الخدمة مقابل إصدار محضر الصلح.
2. لا يطلب من المستفيد سداد المقابل المالي إلا بعد جاهزية المحضر للإصدار.
3. يعد محضر الصلح صادرًا ومتاحًا للمستفيد بعد استكمال توقيعه وختمه من الجمعية.
4. يتم إصدار المحضر خلال مدة لا تتجاوز 3 أيام عمل من استكمال الإجراءات اللازمة والسداد، ما لم يوجد سبب نظامي أو إجرائي يستوجب مدة إضافية.
5. بعد إصدار المحضر وإتاحته للمستفيد، تعد الخدمة منفذة ولا يستحق المستفيد استرداد المقابل المالي عنها، دون إخلال بأي حق مقرر له نظامًا.
6. إذا تعذر إصدار المحضر بعد السداد لأسباب تعود إلى الجمعية، فيحق للمستفيد استرداد المقابل المالي المدفوع.

سابعًا: الإلغاء والاسترداد

1. مع مراعاة الأحكام الخاصة بكل خدمة، يحق للمستفيد طلب إلغاء الخدمة واسترداد المقابل المالي خلال **سبعة أيام من تاريخ التعاقد على تقديمها** إذا لم يكن قد استفاد من الخدمة أو حصل على منفعة منها، وذلك وفق الأنظمة ذات العلاقة.
2. لا يحق للمستفيد طلب استرداد المقابل المالي عن خدمة تم تنفيذها أو استفاد منها أو حصل على منفعتها، إلا في الحالات التي يقرر فيها النظام خلاف ذلك.
3. في حال تعذر تقديم الخدمة من جانب الجمعية، يحق للمستفيد -بحسب طبيعة الخدمة- الاختيار بين إعادة الجدولة متى كان ذلك ممكنًا أو استرداد المقابل المالي عن الخدمة التي لم تقدم.
4. إذا تأخرت الجمعية عن تقديم الخدمة للمدة التي تمنح المستفيد حق إلغاء العقد بموجب الأنظمة المعمول بها، فيحق للمستفيد ممارسة حقوقه النظامية في الإلغاء والاسترداد.
5. يقدم طلب الاسترداد من خلال **نموذج طلب الاسترداد المعتمد لدى الجمعية**، ويُرسَل عبر وسيلة التواصل المعتمدة أو وفق التعليمات التي تزود الجمعية بها المستفيد.
6. للجمعية طلب الوثائق والمستندات اللازمة لإتمام عملية الاسترداد وفق المتطلبات النظامية والمالية والرقابية المطبقة على الجمعيات الأهلية، ويجب على المستفيد تزويد الجمعية بما يطلب منه من مستندات لازمة لإتمام الإجراء.

7. تبدأ إجراءات معالجة طلب الاسترداد بعد استكمال الطلب والوثائق المطلوبة والتحقق من استحقاق المستفيد للاسترداد.
8. يتم إعادة المبلغ المستحق عن طريق **حوالة بنكية** إلى الحساب الذي يتم التحقق منه وفق الإجراءات النظامية المعتمدة لدى الجمعية.
9. تستغرق عملية إعادة المبلغ مدة تصل إلى **15 يوم عمل** من تاريخ استكمال متطلبات طلب الاسترداد وقبوله.
10. لا تهدف متطلبات وإجراءات الاسترداد إلى تقييد أي حق مقرر للمستفيد نظاماً، وإنما إلى استيفاء المتطلبات النظامية والمالية والرقابية التي تخضع لها الجمعية.

ثامناً: الإعفاء من المقابل المالي

1. يجوز لبعض المستفيدين التقدم بطلب إعفاء من المقابل المالي للخدمة إذا انطبقت عليهم شروط الإعفاء المعتمدة لدى الجمعية.
2. يقدم طلب الإعفاء من خلال الوسيلة التي تحددها الجمعية، وللجمعية دراسة الطلب والتحقق من استيفائه للشروط.
3. لا يعد تقديم طلب الإعفاء موافقة عليه، وللجمعية قبول الطلب أو رفضه وفق الضوابط المعتمدة لديها.
4. لا يجوز للمستفيد المطالبة بالإعفاء بعد تنفيذ الخدمة وسداد مقابلها، ما لم تقرر الجمعية خلاف ذلك.

تاسعاً: مسؤوليات المستفيد

يلتزم المستفيد بما يأتي:

1. تقديم بيانات ومعلومات صحيحة ودقيقة عند طلب الخدمة.
 2. المحافظة على سرية روابط الجلسات والمحادثات وعدم مشاركتها مع الغير.
 3. الالتزام بالمواعيد المحددة للاستشارات.
 4. استخدام الخدمات للأغراض المخصصة لها وعدم إساءة استخدامها.
 5. التعامل بصورة لائقة مع المرشدين والمصلحين والعاملين في الجمعية.
 6. عدم تسجيل الجلسات أو المحادثات أو نشرها أو إعادة استخدامها دون موافقة الجمعية والطرف الآخر متى كانت الموافقة مطلوبة نظاماً.
 7. الالتزام بالأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- وللجمعية اتخاذ الإجراء المناسب عند إساءة استخدام الخدمة أو مخالفة هذه الشروط، بما لا يخل بحقوق المستفيد النظامية.

عاشراً: طبيعة الخدمات الاستشارية

تقدم الاستشارات من مختصين وفق الإجراءات والمعايير المعتمدة لدى الجمعية، ويكون دور المختص تقديم الإرشاد والمشورة في نطاق الخدمة المطلوبة.

1. لا تعد الاستشارة ضماناً لتحقيق نتيجة معينة، وتختلف نتائجها بحسب ظروف كل حالة ومدى تعاون أطرافها.
2. لا تغني خدمات الجمعية عن اللجوء إلى الجهات القضائية أو الأمنية أو الصحية أو غيرها من الجهات المختصة متى كانت طبيعة الحالة تستوجب ذلك.

الحادي عشر: الشكاوى والملاحظات

يمكن للمستفيد تقديم شكوى أو ملاحظة تتعلق بالخدمة من خلال قنوات التواصل الرسمية للجمعية، ومنها:

- البريد الإلكتروني: info@weaam.org.sa
- رقم الواتساب الموحد للجمعية 920012571
- موقع الجمعية الرسمي (تواصل معنا)

وتتعامل الجمعية مع الشكاوى والملاحظات وفق السياسات والإجراءات المعتمدة لديها.

الثاني عشر: تعديل الشروط والأحكام

للجمعية تعديل هذه الشروط والأحكام متى دعت الحاجة، وفق الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، ويعمل بالتعديلات من تاريخ نشرها، ولا يؤثر أي تعديل لاحق على الحقوق التي نشأت للمستفيد عن خدمة تم التعاقد عليها قبل نفاذ التعديل، ما لم يقرر النظام خلاف ذلك.

الثالث عشر: الأنظمة واجبة التطبيق

تخضع هذه الشروط والأحكام للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك الأنظمة المنظمة للتجارة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية والجمعيات الأهلية، ولا يعتد بأي حكم في هذه الشروط إذا كان مخالفاً لحق مقرر بموجب حكم نظامي واجب التطبيق.

المادة الخامسة أحكام عامة:

1. أن يتم تحديد فترة لقياس نتائج الخدمات والبرامج ورصد فرص التحسين والتطوير.
2. أن يتم تحديد أولويات التحسين والتطوير لجميع الخدمات والمشاريع المقدمة للمستفيد بعد رصد الملاحظات وقياس مؤشرات الأداء.
3. رفع كفاءة العاملين بالبحث عن الدورات والبرامج التي تسهم في تطويرهم وتدريبهم وتمكينهم من بناء وتجديد الخدمات التي تحقق أهداف الخطط الاستراتيجية، والأثر المجتمعي.
4. أن تنتهج الجمعية مسألة المقارنة مع جهات أخرى نالت جوائز التميز ولديها ممارسات متميزة ليست مقارنة أرقام وفقط إنما لنقل التجربة ولتستفيد منها وإضافة ميزة تنافسية وذلك عبر تحديد المعايير القياسية لتلك المقارنات.

والله الموفق ،،

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة الثالث لعام 2026م

