

لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

المجموعة الثالثة: البرامج والمستفيدين والحوكمة

جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء

معتمدة من مجلس إدارة الجمعية

القيمة	بيان الضبط
BEN-POL-001	رمز الوثيقة
معتمدة - 1.0	الإصدار
يوليو 2025م 16	تاريخ الاعتماد
مجلس الإدارة	مالك الوثيقة
الإدارة التنفيذية / إدارة البرامج وخدمة المستفيدين	المسؤول عن التنفيذ
مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء	جهة الاعتماد
سنوية وعند تغير متطلب نظامي أو برنامج أو معايير استحقاق جوهرية	المراجعة الدورية

سجل الإصدارات والاعتماد

الاعتماد	المراجعة	الإعداد	وصف التعديل	التاريخ	الإصدار
مجلس إدارة الجمعية	الجهة المختصة	الإدارة التنفيذية	إصدار لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين	16/07/2025	1.0

1. الغرض

وضع معايير وإجراءات عادلة وشفافة وقابلة للتتبع لتسجيل طالبي الخدمة والتحقق من أهليتهم وترتيب أولوياتهم واختيار المستفيدين وإعادة تقييمهم؛ بما يضمن توجيه موارد الجمعية إلى الفئات المستهدفة، وحماية الحقوق والخصوصية، ومنع التحيز والازدواجية والاحتيايل وتعارض المصالح

2. النطاق

تسري هذه اللائحة على جميع برامج وخدمات ومساعدات الجمعية التي تتطلب تحديد مستفيدين أو ترتيب أولوية بينهم، وعلى أعضاء المجلس واللجان والعاملين والمتطوعين والباحثين الاجتماعيين ومقدمي الخدمات والشركاء المشاركين في التسجيل أو التحقق أو التقييم أو القرار أو التظلم. وتطبق شروط المانح أو البرنامج الأكثر تقييداً ما لم تخالف نظاماً نافذاً

3. المرجعيات

- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية وقواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية والتعليمات الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
- نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية وسياسات الخصوصية وأمن المعلومات المعتمدة
- اللائحة الأساسية للجمعية ومصفوفة الصلاحيات وسياسات صرف المساعدات وتعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- دليل إدارة تجربة المستفيد، وخدمة سجل المستفيدين وضوابط استخدامها الصادرة عن المركز بحسب النسخ السارية

- شروط البرامج والمانحين والموازنات وقرارات اللجان المعتمدة

4. التعريفات

التعريف	المصطلح
الشخص أو ممثله الذي يقدم طلباً للاستفادة ولم يصدر قرار نهائي بشأنه	طالب الخدمة
شخص أو أسرة صدر لها قرار استحقاق ساري لخدمة أو مساعدة محددة	المستفيد
الأفراد الذين تجمعهم معيشة والتزامات اقتصادية مشتركة وفق تعريف البرنامج	الأسرة
استيفاء الشروط الأساسية التي تسمح بدخول الطلب مرحلة المفاضلة أو الخدمة	الأهلية
ترتيب الطلبات المؤهلة عند محدودية الموارد وفق نقاط وعوامل معتمدة	الأولوية
جمع وتحليل وتحقيق متناسب من ظروف طالب الخدمة لتقدير الحاجة والاستحقاق	البحث الاجتماعي
الجهة المخولة بمراجعة الحالات والتوصية أو القرار وفق مصفوفة الصلاحيات	لجنة المستفيدين
التأكد من صحة وحدثة البيانات من المستندات أو المصادر المسموح بها نظاماً	التحقق
طلب مراجعة القرار بسبب خطأ أو معلومة جديدة أو عدم تطبيق المعايير بصورة صحيحة	التظلم

5. المبادئ الحاكمة

- العدالة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز، مع معاملة الحالات المتشابهة بمعايير متشابهة
- وضوح شروط الأهلية والأولوية وإتاحتها بلغة مفهومة قبل التقديم
- بصون كرامة طالب الخدمة وعدم ربط الاستحقاق بالتصوير أو الدعاية أو تقديم منفعة شخصية
- جمع الحد الأدنى اللازم من البيانات واستخدامها للغرض المعلن فقط
- الفصل قدر الإمكان بين التسجيل والبحث والتوصية والاعتماد والصرف والمراجعة
- عدم استبعاد حالة لمجرد نقص مستند يمكن التحقق منه ببديل موثوق ومتناسب
- إتاحة التظلم وتصحيح البيانات دون انتقام أو تأثير على الحقوق القائمة
- القرار المسبب والقابل للتتبع، ومنع الاستثناء الشفهي أو المجاملة أو الوساطة

6. حوكمة برامج الاستفادة

يصدر لكل برنامج دليل تنفيذي معتمد قبل فتح التسجيل، يتضمن الهدف والفئة والنطاق الجغرافي ونوع الخدمة والطاقة الاستيعابية والموازنة وشروط الأهلية والاستبعاد والأولوية ودورية الاستفادة والمستندات ومسار الطوارئ ومدة القرار والتظلم ومؤشرات الأداء. ولا يجوز تغيير المعايير بعد بدء المفاضلة بما يضر المتقدمين إلا لسبب نظامي أو ضرورة موقفة، مع إعلان التغيير وتطبيقه بعدالة

7. شروط الأهلية العامة

- أن يندرج طالب الخدمة ضمن الفئة المستهدفة والنطاق المعتمد للبرنامج
- ثبوت الهوية أو الصفة والتمثيل النظامي بالقدر اللازم للخدمة
- وجود حاجة أو استحقاق مرتبط مباشرة بهدف البرنامج وقابل للتحقق
- تقديم بيانات صحيحة وحديثة والإفصاح عن مصادر الدعم ذات الصلة عند طلبها
- عدم وجود استفادة متعارضة أو مكررة خلال المدة المحددة، إلا باستثناء إنساني مسبب ومعتمد
- استيفاء الشروط الخاصة بالبرنامج، مثل العمر أو الحالة الصحية أو الإعاقة أو الدخل أو مسار النقل، وفق مستند أو تحقق مناسب
- عدم ترتب خطر غير قابل للمعالجة على المستفيد أو الآخرين من تقديم الخدمة

أسباب الاستبعاد أو تعليق الطلب 8.

الإجراء	الحالة
رفض مسبب مع بيان حق التظلم	عدم انطباق شرط أساسي
تعليق الطلب وإشعار المتقدم بالنواقص والمهلة	نقص قابل للاستكمال
طلب توضيح أو تحقق إضافي قبل القرار	بيانات متعارضة أو غير محدثة
تعليق الجزء محل الاشتباه والتحقق بسرية دون إدانة مسبقة	اشتباه تزوير أو انتحال
رفض أو تعديل الخدمة بعد التحقق من سجل الدعم	استفادة مكررة محظورة
تنحيه وإحالة الملف إلى بديل مستقل	تعارض مصالح لدى المقيم
إحالة عاجلة للمسار المختص مع حماية طالب الخدمة	خطر حماية أو سلامة

معايير الأولوية 9.

تطبق المفاضلة على الطلبات المؤهلة فقط. يعتمد مجلس الإدارة أو صاحب الصلاحية أوزان نموذج النقاط لكل برنامج، ويجوز أن تشمل:

- انخفاض الدخل المتاح مقارنة بحجم الأسرة والتزاماتها الأساسية
- عدد المعالين ووجود أطفال أو كبار سن أو أشخاص ذوي إعاقة أو مرض مزمن
- درجة إلحاح الحاجة واحتمال الضرر عند التأخير
- غياب البدائل أو ضعف التغطية من جهات أخرى
- ملائمة الخدمة للحاجة واحتمال تحقق أثر ملموس ومستدام
- مدة الانتظار وسجل الاستفادة السابق والتزام المستفيد بمتطلبات البرنامج
- عوامل جغرافية أو موسمية أو تشغيلية معلنة مرتبطة بتقديم الخدمة

لا تستخدم الجنسية أو القبيلة أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الرأي أو الصلة الشخصية معياراً إلا إذا كان البرنامج موجهاً لفئة يجيزها النظام ويبررها الهدف بشكل صريح.

نموذج النقاط الاسترشادي 10.

ضابط الإثبات	الوزن الاسترشادي	المعيار
دخل والتزامات وحجم الأسرة بمصادر مناسبة	حتى 30 نقطة	الحاجة الاقتصادية
تقرير أو إفادة موثوقة بالقدر اللازم	حتى 20 نقطة	الحالة الصحية/الإعاقة
تقييم مسبب ومستندات الحالة	حتى 20 نقطة	الإلحاح واحتمال الضرر
بيانات الأسرة والتحقق المناسب	حتى 15 نقطة	حجم الأسرة والفئات الأشد حاجة
سجل الجمعية والاستعلام المسموح	حتى 10 نقاط	قلة البدائل والدعم السابق
تاريخ الطلب وتقدير الأثر	حتى 5 نقاط	الانتظار/أثر الخدمة

ملاحظة تنفيذية: الأوزان والحد الأدنى للقبول وفئات الأولوية تعتمد لكل برنامج، ولا تعد القيم الاسترشادية أعلاه بديلاً عن قرار الاعتماد.

11. الأدوار والمسؤوليات

المسؤوليات	الدور
اعتماد اللائحة والسياسات وحدود البرامج والمعايير الجوهرية ومتابعة التقارير والاستثناءات	مجلس الإدارة
اعتماد الأدلة التشغيلية ضمن الصلاحيات وضمان الموارد والفصل بين المهام ومعالجة المخاطر	الإدارة التنفيذية
إدارة التسجيل والبحث والتقييم والتواصل والسجلات ومتابعة القرار والخدمة	إدارة البرامج/المستفيدين
إجراء التحقق والمقابلة والزيارة عند الحاجة ورفع تقييم مهني محايد ومسبب	الباحث الاجتماعي
مراجعة اكتمال الملف وتطبيق المعايير والتوصية أو القرار وتوثيق المحضر	لجنة المستفيدين
التحقق من الموازنة وعدم تنفيذ صرف دون قرار معتمد وربط الصرف بملف المستفيد	الإدارة المالية
اختبار العينات والعدالة والازدواجية وتعارض المصالح والتظلمات وسلامة السجلات	الالتزام/المراجعة

12. إجراءات التسجيل والاستقبال

1. فتح قنوات معلنة وميسرة للتقديم الحضوري أو الإلكتروني أو الهاتفي بحسب طبيعة الفئة
2. إظهار شروط البرنامج والمستندات والمدة المتوقعة وإشعار الخصوصية وقناة الشكوى قبل جمع البيانات
3. منح الطلب رقماً فريداً وتسجيل تاريخ ووقت الاستلام وإرسال إشعار بالاستلام
4. مساعدة من يواجه صعوبة في القراءة أو التقنية دون التأثير على بياناته أو أولوية طلبه
5. فحص اكتمال الأولي وإشعار مقدم الطلب بالنواقص دفعة واحدة قدر الإمكان والمهلة المتاحة
6. منع الموظف من تعديل إجابات المتقدم أو إنشاء طلب باسمه دون توثيق مصدر البيانات وموافقه

13. إجراءات التحقق والبحث الاجتماعي

7. التحقق من الهوية ووسيلة التواصل والصفة والبيانات الأساسية من المصادر المصرح بها
8. مراجعة المستندات ومقارنتها بالمعلومات المقدمة وتسجيل تاريخها ومصدرها ومدة صلاحيتها
9. الاستعلام عن الدعم السابق عبر سجلات الجمعية وخدمة سجل المستفيدين في النطاق المحدد نظاماً فقط
10. إجراء مقابلة أو زيارة منزلية عند ضرورتها وتناسبها، بموعد واحترام ويفضل وجود ضوابط حماية واضحة
11. توثيق الوقائع والملاحظات المهنية وفصلها عن الانطباعات الشخصية، وإتاحة تصحيح التناقضات
12. عدم طلب كلمات المرور أو الوصول إلى حسابات شخصية أو صور غير لازمة أو بيانات أفراد لا علاقة لهم بالطلب
13. رفع تقرير بحث يتضمن الحاجة والأهلية والنقاط والمخاطر والتوصية دون قرار منفرد من الباحث

14. المفاضلة والقرار

14. تجميع الطلبات المؤهلة وفق دورة البرنامج أو التعامل معها بالترتيب عند الخدمات المستمرة
15. احتساب النقاط آلياً أو يدوياً وفق نموذج معتمد مع مراجعة مستقلة للحالات الحدودية والعالية القيمة
16. عرض قائمة مرتبة على اللجنة مع إخفاء البيانات غير اللازمة لتقليل التحيز قدر الإمكان
17. إثبات حضور اللجنة والنصاب والإفصاحات والمناقشة والقرار وأسباب الاستثناء أو التعادل
18. عند تساوي النقاط تطبيق قاعدة فصل معتمدة مثل شدة الإلحاح ثم مدة الانتظار ثم القرعة الموثقة
19. إصدار أحد القرارات: قبول، قبول مشروط، قائمة انتظار، طلب معلومات، إحالة لبرنامج آخر، أو رفض مسبب
20. عدم صرف خدمة أو مساعدة قبل اكتمال الاعتماد إلا عبر مسار طوارئ محدد الصلاحيات والحدود والمراجعة اللاحقة

15. إشعار المتقدم بالقرار

يبلغ المتقدم بالقرار عبر قناة آمنة ومناسبة، مع بيان نوع الخدمة وفترة صلاحية القبول والمتطلبات التالية، أو سبب الرفض/التعليق بصياغة واضحة، وحقه في التظلم ومدته وقناته. لا يكشف الإشعار درجات أو بيانات متقدمين آخرين، ولا ينشر أسماء المستفيدين أو صورهم دون مسوغ وموافقة مستقلة.

16. قوائم الانتظار والطوارئ

- تدار قائمة الانتظار بحسب النقاط وقاعدة الفصل وتاريخ القرار، ويعاد التحقق عند طول المدة أو تغير الظروف.
- لا يعني إدراج الطلب في القائمة وعداً ملزماً بالخدمة، ويبلغ المتقدم بذلك وتاريخ انتهاء صلاحية طلبه.
- يحدد لكل برنامج مسار طوارئ يبين تعريف الحالة والحدود ومن يقرر والحد الأدنى للتحقق وموعد استكمال الملف.
- تراجع حالات الطوارئ لاحقاً للتحقق من صحة القرار وعدم استخدامها لتجاوز الدور أو الصلاحية.

17. منع الازدواجية والاحتيايل

- مطابقة رقم الهوية والأسرة ووسيلة الدفع والعنوان وسجل الدعم بالقدر المسموح والمناسب.
- اعتبار تشابه البيانات مؤشراً للمراجعة لا دليلاً قاطعاً على الاحتيايل.
- إتاحة فرصة عادلة لتوضيح الاختلافات أو الدعم الذي لا يتعارض مع البرنامج.
- توثيق نتائج التحقق، وتقيد الوصول، وعدم مشاركة قوائم المستفيدين إلا بمسوغ ووافق حماية بيانات.
- إيقاف الجزء محل الاشتباه عند الضرورة وإحالة التزوير أو الاستغلال المثبت للقنوات المختصة.

18. تعارض المصالح

يفصح كل عضو أو موظف أو باحث عن أي قرابة أو مصلحة أو علاقة قد تؤثر في حياده، ويتنحى عن الاطلاع غير اللازم والتقييم والتصويت. يثبت التنحي في المحضر ويحال الملف إلى بديل. يحظر على أعضاء المجلس أو العاملين أو الوسطاء تقديم وعود أو ضمان قبول خارج المسار المعتمد.

19. حماية البيانات والسرية

- جمع البيانات الضرورية فقط وإبلاغ صاحبها بالغرض والمسوغ ومدة الحفظ والحقوق والجهات المفصح لها.
- تقيد صلاحيات النظام حسب الدور وتسجيل العمليات الحساسة ومراجعة الحسابات دورياً.
- حفظ التقارير الصحية والاجتماعية والمالية الحساسة بمستوى حماية أعلى، وعدم إرسالها عبر قنوات غير معتمدة.
- عدم استخدام البيانات للأبحاث أو التسويق أو جمع التبرعات أو قصص الأثر دون مسوغ وموافقة مناسبة أو إزالة التعريف.
- تصحيح البيانات غير الدقيقة وإتلافها أو جعلها غير معرفة بعد انتهاء الغرض والمدة النظامية.

20. التظلمات والشكاوى

21. يقدم التظلم خلال المدة المحددة من تاريخ الإشعار، ويمنح رقماً وتاريخاً وإشعار استلام.
22. تراجع جهة أو شخص لم يشارك في القرار الأصلي قدر الإمكان، ويجوز طلب معلومات إضافية محددة.
23. تنحصر المراجعة في صحة البيانات وتطبيق الشروط والنقاط والإجراءات والمعلومة الجديدة المؤثرة.
24. يصدر قرار التظلم مسبباً: تأييد، تعديل، إعادة تقييم، أو إلغاء وإحالة، ويبلغ صاحبه.
25. لا يترتب على التظلم إيقاف خدمة قائمة إلا لمقتضى حماية أو اشتباه جوهري، ويحظر الانتقام من المشتكي.

21. إعادة التقييم وإنهاء الاستحقاق

تحدد مدة صلاحية الاستحقاق لكل برنامج. يعاد التقييم عند انتهاء المدة أو تغير جوهري في الدخل أو الأسرة أو الحاجة أو الدعم الآخر. يجوز تعليق أو تعديل أو إنهاء الخدمة بعد إشعار وفرصة للتوضيح إذا زال الشرط أو ثبت خطأ جوهري، مع مراعاة التناسب وعدم الإضرار المفاجئ في الخدمات الأساسية ما لم يوجد خطر أو مخالفة جسيمة.

22. الاستثناءات

لا يعتمد استثناء يخالف نظاماً أو شرط مانح أو يميز دون مبرر موضوعي. يوثق كل استثناء بالمبلغ أو الخدمة والمدة والمبرر وصاحب الصلاحية والرقابة البديلة، ويظهر في تقرير دوري. ولا يجوز تكرار الاستثناء لحالة واحدة بما يحوله إلى قاعدة غير معتمدة.

23. السجلات والحفظ

يحفظ ملف لكل طلب يتضمن التسجيل وإشعار الخصوصية والمستندات والتحقق والبحث والنقاط والإفصاحات والتوصية ومحضر القرار والإشعار والتظلم والخدمة وإعادة التقييم. تحفظ الملفات وفق جدول مدد معتمد والمتطلبات النظامية، ويوقف الإتلاف عند وجود تدقيق أو نزاع أو تحقيق

24. مؤشرات المتابعة

الدورية	الغرض	المؤشر
شهري/ربع سنوي	قياس الطلب والطاقة والوضوح	عدد الطلبات والمقبول والمرفوض والمعلق
شهري	جودة وسرعة التجربة	متوسط زمن التسجيل والقرار والخدمة
شهري	تحسين التعليمات والنماذج	نسبة الملفات الناقصة وإعادة العمل
ربع سنوي	اختبار العدالة والتحيز غير المقصود	توزيع النقاط والقبول حسب الفئات والمناطق
ربع سنوي	رقابة النزاهة والمسارات الخاصة	حالات الازدواجية والاستثناء والطوارئ
ربع سنوي	جودة القرار وتطبيق المعايير	التظلمات ونسبة القرارات المعدلة
ربع سنوي	حماية الحقوق وتحسين الخدمة	رضا المستفيدين والشكاوى ونتائجها
وفق خطة التدقيق	الامتثال وسلامة البيانات	نتائج تدقيق العينات ودقة سجل المستفيدين

25. المراجعة والنفاذ

تراجع اللائحة سنوياً وعند تغير الأنظمة أو برامج الجمعية أو الفئات المستهدفة أو أدوات التحقق. تعد هذه اللائحة معتمدة ونافذة من تاريخ اعتمادها، ويلتزم جميع المعنيين بتطبيقها، وتغلب الأحكام النظامية وشروط المانع عند التعارض

ملحق 1: (نموذج طلب تسجيل مستفيد)

البيان	التفاصيل
رقم الطلب وتاريخه	
اسم طالب الخدمة/المستفيد	
الهوية ووسيلة التحقق	
بيانات التواصل والعنوان	
بيانات الأسرة والمعالين	
الدخل والالتزامات الأساسية	
الحالة الصحية/الإعاقة عند الصلة	
الخدمة المطلوبة وسبب الحاجة	
الدعم السابق أو الحالي	
المستندات المرفقة	
إقرار صحة البيانات والخصوصية	التوقيع/التاريخ

ملحق 2: (نموذج التقييم والنقاط)

ملاحظات	مصدر التحقق	الدرجة	الحد الأعلى	المعيار
			30	الحاجة الاقتصادية
			20	الصحة/الإعاقة
			20	الإلحاح والضرر
			15	حجم الأسرة والفئات الأشد حاجة
			10	قلة البدائل والدعم السابق
			5	الانتظار/أثر الخدمة
			100	الإجمالي

ملحق 3: (محضر لجنة اختيار المستفيدين

البيان	التفاصيل
رقم الاجتماع وتاريخه	
البرنامج والدورة	
الأعضاء والحضور والنصاب	
إفصاحات وتعارض المصالح والتتحي	
عدد الطلبات والملفات المكتملة	
المنهج وقاعدة الفصل	
القرارات وأسباب الاستثناءات	
قائمة القبول/الانتظار/الرفض بالمراجع	
التوقعات والاعتماد	توقيع الأعضاء وصاحب الصلاحية

ملحق 4: (نموذج تظلم

البيان	التفاصيل
رقم التظلم وتاريخه	
رقم الطلب وقرار الاستحقاق	
سبب التظلم	خطأ بيانات / خطأ تطبيق / معلومة جديدة / سبب آخر
المستندات المؤيدة	
مراجعة الجهة المستقلة	
القرار المسبب	تأييد / تعديل / إعادة تقييم / إحالة
تاريخ الإبلاغ ووسيلته	
اسم وتوقيع المعتمد	

ملحق 5: (سجل المستفيدين والقرارات

الحالة	التظلم	الخدمة	مدة الاستحقاق	تاريخ القرار	القرار	درجة الأولوية	البرنامج	المستفيد/الرمز	رقم الطلب

اعتماد الوثيقة

اعتمد مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء هذه اللائحة بتاريخ 16/07/2025م، وتعد نافذة من تاريخ الاعتماد.