



سياسة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية – تأهيل

QP-105-09

جميع الحقوق محفوظة، جميع المعلومات الواردة في هذا المستند سرية وخاصة بجمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية. أي جزء من هذه الوثيقة غير قابل للتعديل عليه، نسخه أو نقله إلكترونياً أو إعادة طبعه بأي شكل من الأشكال دون موافقة كتابية مسبقة من جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية

اعتماد الإصدار						
الدور	إعداد		مراجعة		اعتماد المحتوى	الاسم
الاسم	مي الهفص	اشواق القرزي	اشواق القرزي	محمد الروقي	محمد العمري	فهد علي الوهبي
المسمى الوظيفي	منسق علاقات مستفيدين	مدير إدارة علاقات المستفيدين	مدير إدارة علاقات المستفيدين	مدير الإدارة القانونية والحوكمة والالتزام	مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات	أمين عام الجمعية
التاريخ	2026.04.06		2026.04.06		2026.04.09	

نسخ الوثيقة	
الإدارة	إدارة علاقات المستفيدين
رقم النسخة	01
دورية المراجعة	تتم المراجعة كل 5 سنوات والتعديل الفوري واجب عند أي تغيير قانوني أو حقوقي

اعتماد التعديلات			
رقم التعديل	ملخص التعديل		رقم الصفحة
	إعداد	مراجعة	اعتماد المحتوى
الاسم			
التوقيع			
الوظيفة			
التاريخ			

1- الهدف:

1-1 تبني جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية (تأهيل) نهجا مؤسسيا متقدما يركز على اعتبار حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أساسا لتصميم الخدمات، ومحوورا لإدارة التجربة، ومنطلقا لتحقيق الأثر المستدام، وليس مجرد إطار تنظيمي للامتثال و انطلاقا من هذا التوجه، تعمل الجمعية على تضمين مبادئ الكرامة الإنسانية، والاستقلالية، والمساواة، والاندماج المجتمعي في جميع سياساتها وبرامجها وخدماتها، بما يضمن تقديم تجربة متكاملة تركز على المستفيد وتدعم جودة حياته وتمكنه من المشاركة الفاعلة في المجتمع وتُمثل هذه السياسة إطار حوكمة مؤسسي يهدف إلى ضمان حماية حقوق المستفيدين، وتعزيز ممارسات قائمة على الحقوق (Rights-Based Approach)، وترجمة هذا الالتزام إلى إجراءات تشغيلية قابلة للتطبيق، ومؤشرات أداء قابلة للقياس، بما يعزز الثقة، ويرفع جودة الخدمات، ويحقق الاستدامة المؤسسية.

2- نطاق التطبيق:

1-2 تغطي هذه السياسة في جمعية عنيزة – تأهيل جميع الأشخاص ذوي الإعاقة والمستفيدين من الخدمات التأهيلية والتعليمية والخدمات المساندة، وتُطبق في كافة فروع ومراكز الجمعية. كما تمتد نطاقات السياسة لتشمل التعاون والشراكة مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص والمؤسسات المجتمعية لدعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم في المجتمع.

3- التعريفات:

1-3 الجمعية: جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية.

2-1-3 الأشخاص ذوو الإعاقة: هم الأفراد الذين لديهم قصور طويل الأجل في القدرات الجسدية، أو العقلية، أو الحسية، أو النمائية، مما قد يعوق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

3-1-3 المستفيد: كل شخص من ذوي الإعاقة أو من يحتاج إلى خدمات تأهيلية مساندة، ويتلقى خدمات أو برامج من الجمعية في أحد فروعها أو مراكزها أو عبر شركائها.

4-1-3 الأسرة أو الوصي القانوني: الوالدان أو من ينوب عنهما قانونيًا في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمستفيد وخدماته، بما يشمل التوقيع على النماذج والموافقات الرسمية.

- 3-1-5 الخدمات التأهيلية: مجموعة من البرامج الطبية، والنفسية، والتعليمية، والاجتماعية، والمهنية التي تقدمها الجمعية بهدف تمكين المستفيد من تطوير قدراته وتحسين جودة حياته واستقلاله.
- 3-1-6 الفريق متعدد التخصصات: مجموعة من المختصين في المجالات الطبية، والتأهيلية، والنفسية، والاجتماعية، والتعليمية، يعملون بشكل تكاملي لتقديم رعاية شاملة للمستفيد.
- 3-1-7 الخصوصية والسرية: حماية جميع المعلومات الشخصية والطبية والبيانات الخاصة بالمستفيد وعدم الإفصاح عنها إلا بموافقة أو وفق ما تقتضيه الأنظمة والتعليمات.
- 3-1-8 العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المؤهلين دون أي شكل من أشكال التمييز، وبما يضمن تكافؤ الفرص والشمول في بيئة عادلة ومحترمة.
- 3-1-9 الكرامة: احترام حقوق المستفيدين ومعاملتهم بلطف واحترام، والحفاظ على إنسانيتهم وحقوقهم في اتخاذ قراراتهم المتعلقة بخدماتهم.
- 3-1-10 المشاركة والشفافية: حق المستفيد في معرفة جميع المعلومات المتعلقة بخدماته والتعبير عن آرائه ومشاركته في وضع خطته التأهيلية واتخاذ القرار بشأنها.
- 3-1-11 الإساءة أو الإهمال: أي فعل أو امتناع يتسبب في ضرر جسدي، أو نفسي، أو لفظي أو عاطفي للمستفيد، ويشمل الإهمال، أو الاستغلال، أو سوء المعاملة، أو الحرمان من الحقوق الأساسية.
- 3-1-12 الموافقة المستنيرة: موافقة المستفيد أو ولي أمره بعد اطلاعه الكامل على تفاصيل الخدمة أو الإجراء، بما يشمل الأهداف والمخاطر والبدايل والنتائج المتوقعة.
- 3-1-13 الاستغلال المالي: أي تحصيل أو مطالبة مالية غير مبررة أو دون علم وموافقة المستفيد، وتشمل فرض رسوم غير معلنة أو استخدام بياناته لأغراض مالية غير مشروعة.
- 3-1-14 الشكوى: أي تعبير شفهي أو كتابي أو عبر رابط تقديم الشكاوى يقدمه المستفيد أو أسرته أو ممثله القانوني عن عدم الرضا تجاه خدمة أو معاملة أو إجراء تم في الجمعية.
- 3-1-15 الحماية والسلامة: مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية التي تتخذها الجمعية لضمان بيئة آمنة وصحية خالية من المخاطر والإساءة للمستفيدين والعاملين.
- 3-1-16 سياسة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: وثيقة تنظيمية تعتمد عليها الجمعية لتوضيح حقوق المستفيدين وواجباتهم وآليات حماية تلك الحقوق وضمان تطبيقها في جميع الخدمات والبرامج.

4- المسؤوليات:

1-4 الأمين العام:

- الإشراف العام على تطبيق السياسة ومتابعة التزام الإدارات المعنية بتنفيذها.
- التأكد من تخصيص الموارد البشرية والمادية اللازمة لتنفيذ متطلبات السياسة.

2-4 مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات:

- الإشراف على تطبيق السياسة داخل الإدارات التنفيذية المعنية بالخدمات الصحية، التأهيلية، التعليمية، والرعاية.
- ضمان تكامل الخدمات المقدمة وتحقيق مبادئ العدالة والمساواة والكرامة للمستفيدين.
- متابعة آليات الشكاوى والملاحظات وتحسين جودة الخدمات.

3-4 مساعد الأمين العام للخدمات المشتركة:

- دعم تطبيق السياسة من خلال إدارة الموارد البشرية وتقنية المعلومات والأمن والسلامة.
- ضمان الالتزام بسرية المعلومات وحماية بيانات المستفيدين.
- الإشراف على التدريب المستمر للعاملين حول مبادئ حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

4-4 الإدارة العامة للتنمية والاستدامة:

- نشر الوعي بسياسة الحقوق بين المستفيدين وأسرهم.
- متابعة علاقات المستفيدين واستقبال الشكاوى والملاحظات والتعامل معها بسرية ومهنية.
- توثيق مؤشرات رضا المستفيدين وتحليلها بشكل دوري.

5-4 الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام:

- مراجعة السياسة بانتظام لضمان توافقها مع الأنظمة والتشريعات ذات العلاقة.
- متابعة حالات الإساءة أو التمييز والتحقيق فيها بالتنسيق مع الإدارات المختصة.

• الإشراف على توثيق نماذج الموافقة والالتزام بحقوق المستفيدين.

6-4 العاملون في الجمعية:

- الالتزام التام بتطبيق أحكام هذه السياسة أثناء تقديم الخدمات.
- احترام خصوصية وكرامة المستفيدين والتعامل معهم بعدالة ومساواة.
- الإبلاغ فوراً عن أي مخالفة أو إساءة أو خطر محتمل وفق القنوات الرسمية.

7-4 المستفيدون وأسرهم:

- التعاون مع فرق العمل في تنفيذ الخطط التأهيلية.
- الالتزام بواجباتهم وتعليمات الجمعية لضمان استمرارية الخدمات وتحقيق أهدافها.

5- بنود السياسة:

1-5 الخصوصية والسرية

- 1-1-5 نلتزم بحماية خصوصية مستفيدينا وسرية معلوماتهم، بما في ذلك سجلاتهم وبياناتهم الشخصية.
- 2-1-5 نحترم خصوصية المستفيد أثناء الفحص، ولا نقوم بكشف أي جزء من جسده إلا بالقدر الذي تقتضيه طبيعة الفحص وبعد الحصول على موافقته.
- 3-1-5 نحرص على منح المستفيد الوقت الكافي مع مقدم الخدمة لضمان جودة الرعاية والاهتمام الشخصي.
- 4-1-5 لا نقوم بتصوير المستفيد أو استخدام صوره إلا بعد الحصول على موافقته الصريحة والواضحة.
- 5-1-5 نمنع تواجد أي شخص غير معني أثناء تقديم الخدمة حفاظاً على خصوصية المستفيد وراحته.

2-5 العدالة والمساواة

- 1-2-5 نلتزم بتقديم الخدمات لجميع المستفيدين المؤهلين دون أي شكل من أشكال التمييز، سواء على أساس الجنس أو العرق أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة.
- 2-2-5 نسعى لترسيخ مبادئ العدالة والمساواة والشمول في جميع خدماتنا وبرامجنا.

3-5 الكرامة والاحترام

- 1-3-5 نحرص على تقديم رعاية عالية الجودة لجميع المستفيدين، تُقدّم بلطف واحترام يراعي كرامة كل فرد.
- 2-3-5 نلتزم بمعاملة جميع المستفيدين بعدالة ومساواة دون أي تفرقة أو تمييز.
- 3-3-5 نحترم حرية المستفيد في اتخاذ قراراته المتعلقة بخدماته ورعايته.
- 4-3-5 نعمل على حماية المستفيد من أي اعتداء جسدي أو لفظي أو إهمال أو انتقام، ضمن بيئة آمنة وداعمة.

4-5 الشفافية والمشاركة

- 1-4-5 نلتزم بتعزيز وعي المستفيد بحقوقه وضمان مشاركته الفاعلة في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- 2-4-5 نحرص على شرح التشخيص والخدمات والنتائج والبدائل بلغة واضحة ومفهومة تتناسب مع قدرات المستفيد.
- 3-4-5 في حال عدم تحدث مقدم الخدمة بلغة المستفيد، نوفر مترجماً مؤهلاً عند الحاجة.
- 4-4-5 في الخدمات التأهيلية والتعليمية، اللغة العربية هي المعتمدة للتواصل.
- 5-4-5 نتيح للمستفيد الاطلاع على سجلاته والتقارير الخاصة به، مع إمكانية طلب التعديلات.
- 6-4-5 نُشرك المستفيد في إعداد وتنفيذ خطته الفردية بما يتوافق مع أهدافه واحتياجاته.
- 7-4-5 نلتزم بالحصول على موافقة المستفيد أو وصيه القانوني قبل أي إجراء.
- 8-4-5 نعلم المستفيد بأسباب عدم تنفيذ أي خدمة وتوضيح البدائل الممكنة.
- 9-4-5 نوضح للمستفيد أسماء مقدمي الخدمة وتخصصاتهم والمتدربين المشاركين إن وُجدوا.

5-5 الاستغلال المالي

- 1-5-5 يتم فتح ملف المستفيد في فروع الجمعية دون أي مقابل مادي.
- 2-5-5 يُزود المستفيد بتكلفة الخدمات قبل تقديمها مع فاتورة دقيقة بلغة مناسبة.
- 3-5-5 تُناقش حلول الدفع المناسبة وتُوضح بنود المساعدات المالية إن وُجدت.

6-5 الشكاوى والمخاوف وضمان عدم الانتقام

- 1-6-5 للمستفيد الحق في التعبير عن شكاواه ومخاوفه بحرية دون تأثير على مستوى الخدمة.
- 2-6-5 تُعامل الشكاوى بسرية ومهنية وفي الوقت المناسب عبر القنوات التالية:

• التحدث مباشرة مع مقدم الخدم

البوابة الإلكترونية للشكاوى: <https://taheel.services/complaint.aspx>

• التواصل مع إدارة علاقات المستفيدين: 0552844418

7-5 التركيز على المستفيد

- 1-7-5 تُصمم كافة الخدمات بناءً على احتياجات وتوقعات المستفيدين.
- 2-7-5 يُشرك المستفيدون في تقييم وتطوير الخدمات المقدمة لهم.

8-5 الحماية والسلامة

- 1-8-5 تُقدّم المساعدة عند التنقل داخل مرافق الجمعية عند الحاجة.
- 2-8-5 يمكن للمستفيد الإبلاغ عن أي ظروف بيئية ضارة (مثل التدخين أو رمي المخلفات).
- 3-8-5 تتوفر مرافق مهيأة بالكامل تناسب الحالة الصحية (مواقف، أماكن انتظار، دورات مياه).
- 4-8-5 تلتزم الجمعية بتوفير بيئة آمنة وصحية وفق سياسات الجودة والسلامة المهنية.

9-5 التزامات المستفيدين وأسرهم

- 1-9-5 احترام جميع الموظفين والمستفيدين وأسرهم والتعامل بلطف.
- 2-9-5 الامتناع عن التمييز أو العنصرية تجاه الكادر.
- 3-9-5 المحافظة على نظافة المرافق وعدم إتلاف الممتلكات.
- 4-9-5 تقديم معلومات دقيقة عن التاريخ الطبي والحالة الصحية.
- 5-9-5 تسليم التقارير الطبية ذات الصلة.
- 6-9-5 الالتزام بالخطة العلاجية أو التأهيلية.
- 7-9-5 طرح الأسئلة وطلب التوضيح عند الحاجة.
- 8-9-5 الالتزام بسداد التكاليف أو تقديم الوثائق المطلوبة للدعم المالي.
- 9-9-5 احترام خصوصية المستفيدين الآخرين وأسرهم.
- 10-9-5 إبلاغ الفريق بأي تغيرات صحية أو نفسية.
- 11-9-5 تفهم القيود التنظيمية.
- 12-9-5 الإبلاغ عن ممارسات بيئية غير صحية.
- 13-9-5 الالتزام باللوائح والتعليمات الخاصة بالجمعية.

6- الإجراءات

1-6 الخصوصية والسرية

الإجراء:

- توقيع نموذج سرية المعلومات مع المستفيد أو ولي الأمر قبل بدء الخدمة.
- تدريب الموظفين على حماية البيانات السرية.
- وضع بروتوكولات صارمة لمنع وصول غير المخولين للمعلومات.
- استخدام نظام رقمي مؤمن لحفظ البيانات مع مراقبة الوصول.
- مسؤولية إدارة تقنية المعلومات تنفيذ ومتابعة.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات وتحت إشرافه الإدارات المعنية بالمعيار (الإدارة العامة للخدمات الصحية والتأهيلية – الإدارة العامة لبرامج الرعاية والتعليم – الإدارة العامة لبرامج التمكين المجتمعي)
- مساعد الأمين العام للخدمات المشتركة تحت إشرافه الإدارات المعنية بالمعيار (إدارة الموارد البشرية – إدارة تقنية المعلومات)

2-6 التزامات المستفيدين وأسرهم

الإجراء:

- توضيح الالتزامات للمستفيدين في بداية الخدمة.
- التوقيع على اتفاقية التزام.
- وجود آلية واضحة لمعالجة المخالفات:
- أول مخالفة: توجيه تحذير شفهي وكتابي.
- تكرار المخالفة: اجتماع مع الأسرة ومقدم الخدمة.
- استمرار المخالفة: إمكانية تعليق أو إنهاء الخدمة بعد دراسة الحالة.
- دور إدارة علاقات المستفيدين في المتابعة والتوثيق.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام

- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات وتحت إشرافه الإدارات المعنية بالمعيار (الإدارة العامة للخدمات الصحية والتأهيلية – الإدارة العامة لبرامج الرعاية والتعليم – الإدارة العامة لبرامج التمكين المجتمعي)
- الإدارة العامة للتنمية والاستدامة وتحت إشرافه (إدارة علاقات المستفيدين)

3-6 العدالة والمساواة

الإجراء:

- مراجعة دورية لسياسات التوظيف وتقديم الخدمات لضمان عدم التمييز.
- إنشاء قناة سرية للإبلاغ عن حالات التمييز ضد المستفيدين او العاملين.
- تدريب العاملين على التنوع والدمج.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- مساعد الأمين العام للخدمات المشتركة وتحت إشرافه إدارة الموارد البشرية
- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات
- الإدارة العامة للتنمية والاستدامة وتحت إشرافه (إدارة علاقات المستفيدين)

4-6 الحماية من الإساءة والإهمال

الإجراء:

- تضمين تعريفات واضحة للإساءة (جسدية، لفظية، نفسية، إهمال).
- توفير آلية سرية وأمنة لتقديم بلاغات عن أي إساءة.
- تشكيل لجنة تحقيق داخلية تتعامل مع البلاغات خلال 48 ساعة.
- حماية المبلغين والمستفيدين من أي انتقام.
- توفير برامج توعية مستمرة للمستفيدين والعاملين.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- الإدارة العامة للتنمية والاستدامة وتحت إشرافه (إدارة علاقات المستفيدين)
- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات
- مساعد الأمين العام للخدمات المشتركة وتحت إشرافه (إدارة الموارد البشرية)
- المشرف العام على الأمن والسلامة والصحة المهنية والبيئية

5-6 مشاركة المعلومات في الوقت المناسب

الإجراء:

- إعداد خطة تواصل شخصية لكل مستفيد تحدد متى وكيف يتم تبليغه بالمعلومات المهمة (مثلاً خلال فترة محددة ومذكورة بعد من التشخيص أو تغير الحالة).
- توفير نسخة مبسطة من تقارير التقييم والخطط التأهيلية للمستفيد أو وليه.
- استخدام لغة واضحة ومناسبة للثقافة والتعليم.

الإدارات المشاركة:

- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات
- إدارة تقنية المعلومات

6-6 الموافقة والرفض والتعبير عن الاختيار

الإجراء:

- توضيح حق المستفيد في الموافقة أو الرفض قبل كل خدمة أو إجراء.
- التوقيع على نماذج الموافقة.
- احترام قرارات الرفض مع شرح البدائل.
- توثيق جميع موافقات ورفض المستفيدين في ملف الخدمة.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- الإدارة العامة للتنمية والاستدامة وتحت إشرافه إدارة علاقات المستفيدين
- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات وتحت إشرافه الإدارات المعنية بالمعيار (الإدارة العامة للخدمات الصحية والتأهيلية – الإدارة العامة لبرامج الرعاية والتعليم – الإدارة العامة لبرامج التمكين المجتمعي)

7-6 جودة تقديم الخدمة

الإجراء:

- وضع معايير قياسية للخدمات بناءً على أفضل الممارسات.
- تقييم دوري لجودة الخدمات (الاستبيانات، المراجعات الداخلية).
- تدريب مستمر للعاملين على المعايير والجودة.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات
- مساعد الأمين العام للخدمات المشتركة وتحت إشرافه إدارة الموارد البشرية

- إدارة علاقات المستفيدين
- إدارة التميز المؤسسي

8-6 تنسيق الخدمات المتزامنة

الإجراء:

- إنشاء سجل متكامل لجميع الخدمات المقدمة للمستفيد.
- تعيين منسق لكل حالة لمتابعة التنسيق بين التخصصات المختلفة.
- عقد اجتماعات دورية بين الفرق المختلفة لضمان التكامل.

الإدارات المشاركة:

- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات

9-6 الوصول والإحالة إلى خدمات أخرى

الإجراء:

- توفير دليل بالخدمات الخارجية المتاحة (طبية، اجتماعية، قانونية).
- تسهيل عملية الإحالة حسب حاجة المستفيد مع متابعة نتائج الإحالة.
- توثيق عملية الإحالة وتحديث الملف.

الإدارات المشاركة:

- الإدارة العامة للتنمية والاستدامة وتحت إشرافه الإدارات المعنية (إدارة الاتصال المؤسسي – إدارة علاقات المستفيدين)

10-6 التمثيل القانوني

الإجراء:

- توضيح حق المستفيد في تعيين وكيل قانوني أو وصي.
- توثيق الوكالات القانونية الرسمية في ملف المستفيد.
- إشراك الوكيل القانوني في كل الإجراءات المهمة.

الإدارات المشاركة:

- الشؤون القانونية والحوكمة والالتزام
- إدارة علاقات المستفيدين

11-6 دعم المساعدة الذاتية

الإجراء:

- توفير برامج تدريبية لتطوير مهارات الحياة اليومية والاعتماد على الذات.

- متابعة تقدم المستفيد في تنمية المهارات وتحديث الخطة.

الإدارات المشاركة:

- مساعد الأمين العام للبرامج والخدمات

12-6 قياس رضا المستفيدين

الإجراء:

- إجراء قياس رضا المستفيدين (QP-105-02)

الإدارات المشاركة:

- إدارة التميز المؤسسي
- إدارة علاقات المستفيدين
- الإدارة العامة لبرامج الرعاية والتعليم
- الإدارة العامة للخدمات الصحية والتأهيلية
- الإدارة العامة لبرامج التمكين المجتمعي

7- الوثائق المرتبطة:

اسم الوثيقة:	كود النموذج:	رقم الإصدار:
إجراء قياس رضا المستفيدين	QP-105-02	02
إجراء مناقشة الخطة الفردية	QP-126-14	01
نموذج التقييم البعدي للطلاب	QP-124-01-04	01
نموذج التحويل الطبي	QP-133-02-01	02
وصفة طبية خارجية	QP-133-11-06	01
نموذج رضا المستفيد في إجراء قياس رضا المستفيدين	استبانة قياس الرضا الالكترونية	02
نموذج الإبلاغ عن إصابة أو حادث	QP-118-11-05	04

01	QP-112-45-01	نموذج الإبلاغ عن مخالفة
01	QP-101-03	إجراء ضبط وثائق وسجلات الجودة والسيطرة عليها
01	QP-112-01	إجراء التوظيف
03	QP-126-01-01	اتفاقية التحاق في خدمات الرعاية النهارية
05	QP-126-01-15	اتفاقية التحاق في خدمات النقل
02	QP-126-01-06	اتفاقية التحاق بالسكن الداخلي
04	QP-112-08-01	نموذج محضر تحقيق
02	QP-118-05-02	نموذج محضر تحقيق عن إصابة
01	QP-112-01-22	نموذج اقرار بالمحافظة على سرية المعلومات ووثائق العمل
01	QP-153-01	دليل الإفصاح وتضارب المصالح
03	QP-100-18	سياسة التعامل مع شكاوى المستفيدين
01	QP-133-06	دليل ضمان تطبيق سياسات واشتراطات اعطاء الادوية للمستفيدين داخل الجمعية
01	QP-111-08	دليل التصنيفات الموحد لتسميات أنواع الإعاقة
03	QP-105-04	إجراء التعامل مع شكاوى المستفيدين
01	QP-150-14	دليل التعاقب الوظيفي
02	QP-118-03	إجراء تحديد وحصر وتقييم مخاطر السلامة والصحة المهنية والتحكم فيها
03	QP-118-05	إجراء التحقيق والتحليل للحوادث

02	QP-118-07	إجراء المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى
02	QP-118-11	الدليل التنظيمي والإجرائي لإدارة البلاغات والشكاوى

8- المصادر:

8-1 نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: صدر نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بالمرسوم الملكي رقم (م/57) وتاريخ 1439/02/13 هـ. يهدف هذا النظام إلى تحقيق المساواة والشمولية لذوي الإعاقة، وحماية حقوقهم في مختلف المجالات بما في ذلك التعليم والرعاية الصحية والعمل والسكن والنقل والترفيه

8-2 نظام حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: صدر نظام حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بالمرسوم الملكي رقم (م/59) وتاريخ 1439/02/13 هـ. يهدف هذا النظام إلى حماية حقوق ذوي الإعاقة من التمييز والإساءة والإهمال والاستغلال، وتعزيز دور الدولة في توفير الدعم والخدمات اللازمة لهم.

8-3 نظام تأهيل ذوي الإعاقة: صدر نظام تأهيل ذوي الإعاقة بالمرسوم الملكي رقم (م/32) وتاريخ 1430/06/02 هـ. ينص هذا النظام على توفير الرعاية والتأهيل والتدريب لذوي الإعاقة لتمكينهم من المشاركة الكاملة في المجتمع وتحقيق إمكاناتهم الكاملة.

8-4 اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD - Disabilities with Persons of Rights the on Convention) هذه الاتفاقية التابعة للأمم المتحدة تعتبر إطارًا دوليًا لحقوق ذوي الإعاقة. تهدف إلى تعزيز وحماية حقوقهم في مختلف المجالات، بما في ذلك التعليم والصحة والعمل والوصول إلى المنشآت والخدمات.

8-5 وثيقة الحقوق في وزارة الصحة:

[Patient Bill of Rights and Responsibilities](#)

8-6 نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية:

[Disability Rights Regulations](#)

7-8 هيئة الخبراء بمجلس الوزراء

[https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/e52b691a-785c-42a7-8916-](https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/e52b691a-785c-42a7-8916-b07d00e4fd38/1)

[b07d00e4fd38/1](https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/e52b691a-785c-42a7-8916-b07d00e4fd38/1)

9- مدخلات ومخرجات العملية:

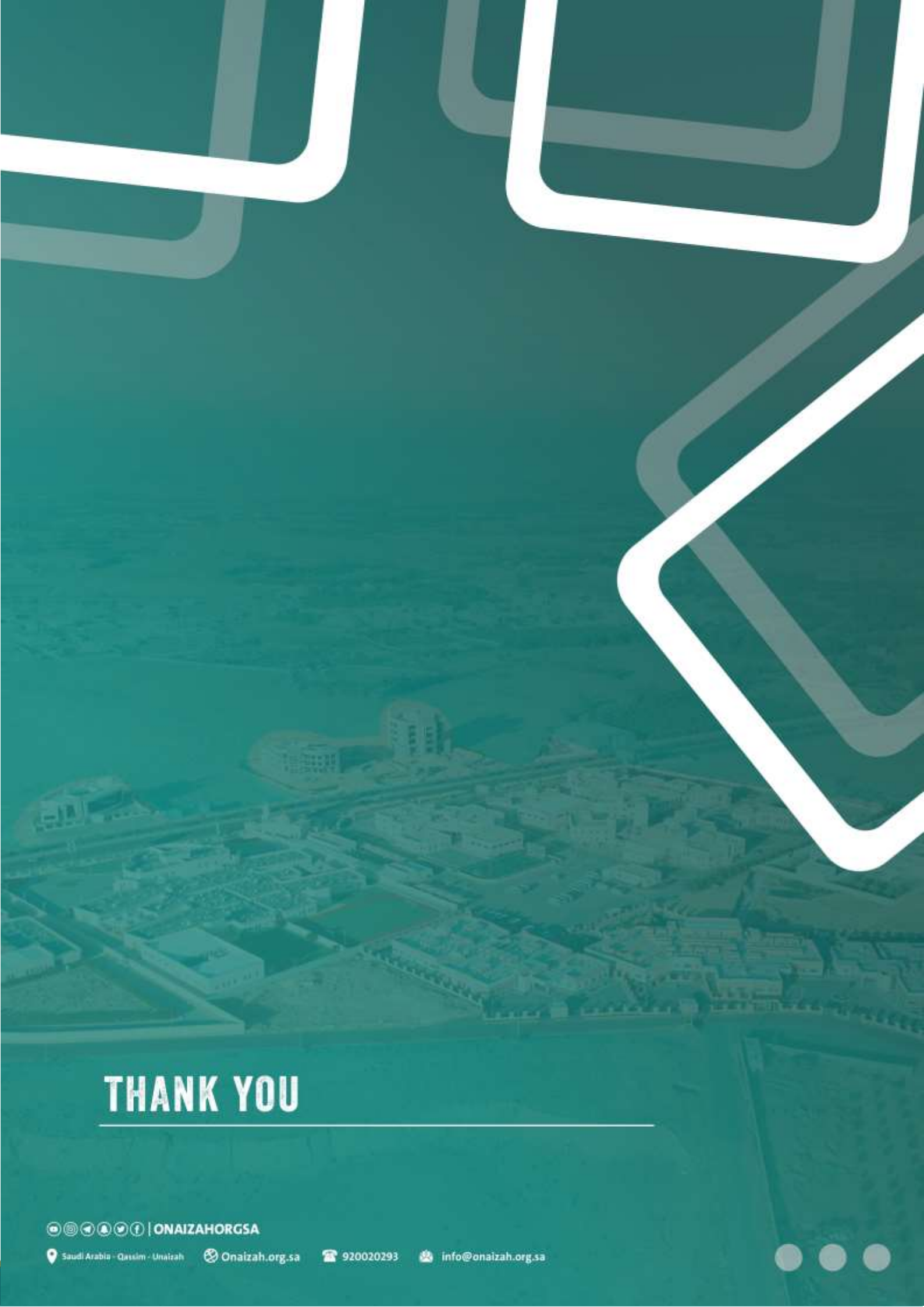
الجهة المسؤولة	مخرجات العملية (Process Outputs)	مدخلات العملية (Process Inputs)
تقنية المعلومات / الشؤون القانونية/علاقات المستفيدين	معلومات مؤمنة، سجلات الدخول، تقارير خرق البيانات	بيانات المستفيد، نماذج سرية المعلومات
علاقات المستفيدين / الشؤون القانونية/البرامج والخدمات	سجل الالتزام، محاضر المخالفات، خطط متابعة المخالفات	اتفاقيات الالتزام، تعليمات سياسة المستفيد
الموارد البشرية / المشرف العام على الامن والسلامة والصحة المهنية والبيئية	سجل بلاغات التمييز، تقارير مراجعة العدالة، برامج تدريبية	سياسات عدم التمييز، تقارير التوظيف والخدمة
الشؤون القانونية / الأمن والسلامة / علاقات المستفيدين	سجل بلاغات الإساءة، تقارير التحقيق، برامج توعية	تعريفات الإساءة، سياسات السلامة
علاقات المستفيدين / الشؤون القانونية	سجلات الموافقة والرفض، خطط بديلة	نماذج الموافقة، قرارات المستفيد
البرامج والخدمات / تقنية المعلومات	خطط تواصل شخصية، نسخ مبسطة من التقارير، إيصالات تسليم المعلومات	التشخيص الطبي، خطط التأهيل، استمارات التواصل
التميز المؤسسي / البرامج والخدمات/علاقات المستفيدين	تقارير تقييم الجودة، خطط تحسين الخدمة	معايير الخدمة، استبيانات رضا المستفيد
البرامج والخدمات	خطط التنسيق، محاضر الاجتماعات التنسيقية	ملفات المستفيد، معلومات الفرق المختلفة
الاتصال المؤسسي/علاقات المستفيدين	سجلات الإحالة، متابعة نتائج الإحالة	دليل الخدمات الخارجية، طلب المستفيد
الشؤون القانونية / علاقات المستفيدين	سجلات الوكلاء القانونيين، المشاركة في الإجراءات	وكالات قانونية، قرارات المستفيد
البرامج والخدمات	تقارير تقدم المهارات، تحديث الخطط الفردية	خطط تدريب مهارات الحياة، تقييم المستفيد
التميز المؤسسي / علاقات المستفيدين	تقارير رضا المستفيدين، توصيات التحسين	استبيانات الرضا، نتائج الخدمات

10- إدارة الفرص والمهددات :

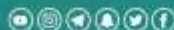
آلية التحكم	الفرص والمهددات
نماذج سرية المعلومات، صلاحيات رقمية، تدريب الموظفين	حماية الخصوصية والسرية
توثيق الوكالات القانونية، نماذج الموافقة، متابعة الشكاوى	الامتثال القانوني
استبيانات الرضا، تقييم دوري، تدريب مستمر	جودة الخدمة ورضا المستفيدين
مراجعة السياسات، قنوات سرية للإبلاغ، توعية الموظفين والمستفيدين	العدالة والمساواة
نماذج بلاغ، لجنة تحقيق، حماية المبلغين	الحماية من الإساءة والإهمال
خطط التنسيق، سجلات الاجتماعات، متابعة الإحالات	التنسيق بين الفرق
اتفاقيات التزام، متابعة المخالفات	الالتزام والتعاون من المستفيد
دليل الخدمات، نموذج إحالة، سجل متابعة الإحالات	الوصول للخدمات الخارجية

11- قياس ومراقبة العملية :

المستهدف	طريقة القياس	مؤشر الأداء
حماية الخصوصية والسرية	مراجعة سجلات النظام والتدريب	نسبة الامتثال لنماذج سرية المعلومات، عدد الحوادث المسجلة
العدالة والمساواة	استبيانات، مراجعة الشكاوى	عدد البلاغات عن تمييز، نسبة الموظفين المدرين
كرامة واحترام المستفيد	استبيانات رضا المستفيد	مستوى رضا المستفيد، نسبة الشكاوى المتعلقة بالمعاملة
الموافقة والمشاركة	مراجعة ملفات المستفيد	نسبة الخدمات الموقع عليها بموافقة مستنيرة
جودة الخدمة	تقييم دوري، استبيانات	نسبة الخدمات المتوافقة مع المعايير، معدل رضا المستفيد
الحماية من الإساءة والإهمال	متابعة بلاغات، تحقيقات	عدد البلاغات المعالجة ضمن 48 ساعة، نسبة حماية المبلغين
الالتزام من المستفيدين	متابعة اتفاقيات الالتزام	نسبة الالتزام بالخطة العلاجية أو المخالفات المسجلة
التنسيق بين الفرق	سجلات الاجتماعات، خطط التنسيق	نسبة الحالات المنسقة بنجاح، عدد الاجتماعات المنفذة
الوصول للخدمات الخارجية	متابعة الإحالات	نسبة الإحالات المكتملة بنجاح، وقت الاستجابة للإحالة



THANK YOU

 | ONAIZAHORGSA

 Saudi Arabia - Qassim - Unaizah

 Onaizah.org.sa

 920020293

 info@onaizah.org.sa

