



آلية تتبع وصول الخدمة والمساعدات للمستفيدين

جمعية انطلق للأشخاص ذوي الإعاقة

رقم تصريح { 1000663400 }



آلية تتبع وصول الخدمة والمساعدات للمستفيدين

جمعية انطلق للأشخاص ذوي الإعاقة

أولاً: المقدمة

تهدف هذه الآلية إلى ضمان وصول المساعدات والخدمات إلى مستحقيها الفعليين من المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة، مع الالتزام بمعايير الحوكمة والمساءلة، وتوثيق جميع العمليات ذات الصلة بالصرف والتوزيع.

ثانياً: الأهداف

1. ضمان إيصال المساعدات والخدمات إلى المستفيدين المستحقين وفق الضوابط المعتمدة.
2. تعزيز الشفافية في توزيع الموارد وضمان عدم إساءة استخدامها.
3. توثيق جميع مراحل تقديم الخدمة من التقديم وحتى الاستلام.
4. تمكين المراجعة الداخلية والخارجية من تتبع سير عمليات الدعم والمساعدات.
5. رفع كفاءة إدارة الموارد وتحقيق رضا المستفيدين.

ثالثاً: نطاق التطبيق

- تشمل هذه الآلية جميع أنواع المساعدات والخدمات (النقدية - العينية - التدريبية - التنموية).
- تُطبق على جميع الإدارات واللجان المعنية بتنفيذ البرامج والمشاريع.
- تشمل جميع الفئات المستفيدة المسجلة رسمياً لدى الجمعية.



رابعًا: مراحل تتبع وصول الخدمة

المرحلة	الإجراءات التفصيلية	الجهة المسؤولة	وسيلة التوثيق
1. استقبال الطلب	تسجيل بيانات المستفيد والتحقق من الهوية والمستندات الداعمة	وحدة الخدمات الاجتماعية	نموذج طلب مساعدة - قاعدة بيانات المستفيدين
2. التحقق من الاستحقاق	دراسة الحالة وفق معايير الاستحقاق المعتمدة	لجنة المساعدات أو الأخصائي الاجتماعي	تقرير تقييم الحالة
3. اعتماد المساعدة	اعتماد الطلب من قبل المدير التنفيذي أو مجلس الإدارة حسب الصلاحيات	الإدارة التنفيذية	محضر اعتماد - توقيع إلكتروني
4. تنفيذ الخدمة / صرف المساعدة	صرف المساعدة المالية أو تسليم المساعدة العينية للمستفيد	وحدة البرامج أو قسم التوزيع	إيصال استلام موقع - محضر تسليم
5. متابعة ما بعد الخدمة	التأكد من استلام المستفيد للدعم بالشكل المطلوب ورضاه عن الخدمة	قسم المتابعة والتقييم	استبيان رضا المستفيد - تقرير ميداني
6. التوثيق والأرشفة	حفظ جميع المستندات والمراسلات إلكترونيًا وورقيًا	الإدارة المالية والإدارية	نظام إلكتروني آمن للأرشفة



خامساً: أدوات الرقابة والمتابعة

1. استخدام نظام إلكتروني موحد لتوثيق جميع الطلبات والمساعدات.
2. تفعيل نظام التوقيع الرقمي أو البصمة الإلكترونية لإثبات الاستلام.
3. إجراء زيارات ميدانية عشوائية للتأكد من وصول الخدمات إلى المستفيدين.
4. إعداد تقارير شهرية عن عدد المستفيدين ونوع المساعدات المقدمة.
5. إشراك المراجع الداخلي ومسؤول الالتزام في مراجعة عمليات الصرف والتوزيع.

سادساً: مؤشرات الأداء

المؤشر	المستهدف
نسبة المساعدات التي وصلت إلى المستفيدين المستحقين	100%
نسبة الحالات الموثقة بشكل كامل في النظام	95% فأعلى
نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات	لا تقل عن 90%
عدد الملاحظات أو الشكاوى المسجلة	أقل من 5% من إجمالي الحالات



سابعًا: مسؤوليات الجهات

الجهة	المهام
مجلس الإدارة	الإشراف العام على سياسات المساعدات والتوزيع
الإدارة التنفيذية	تنفيذ البرامج وضمان التزام الموظفين بالإجراءات
لجنة المساعدات	دراسة الحالات واعتماد الأهلية
مسؤول الالتزام	التأكد من مطابقة الإجراءات للسياسات الرسمية
المراجع الداخلي	مراجعة التوثيق والتحقق من وصول الدعم
فريق التوزيع الميداني	تسليم المساعدات للمستفيدين وتوثيقها

ثامنًا: أحكام عامة

- جميع المساعدات تُسلم **فقط للمستفيدين المسجلين والمعتمدين**.
- تُحظر عمليات الصرف أو التوزيع غير الموثقة.
- يتم حفظ جميع السجلات لمدة لا تقل عن **خمس سنوات** وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق.
- أي مخالفة لهذه الآلية تُحال للتحقيق من قبل لجنة الالتزام والمراجعة.

تمت المصادقة والاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة الجمعية رقم 5

لعام 2025 بتاريخ 31 / 12 / 2025م