



دليل

خدمات المستفيدين

جمعية اعتدال لحفظ النعمة

الإصدار الأول
1447 - 2025





الفهرس

3	الفصل الأول/ المقدمة:
6	الفصل الثاني/شرائح المستفيدين ومسارات الخدمة:
9	الفصل الثالث/ خدمات التوعية والترشيد:
13	الفصل الرابع/ خدمات إصلاح الأعطال والصيانة:
17	الفصل الخامس/ خدمات الدعم العيني:
21	الفصل السادس/ خدمات إعادة التدوير:
28	الفصل السابع/ معايير الاستحقاق وآلية تقديم الخدمة:
33	الفصل الثامن/ آليات الحوكمة والمتابعة والتقييم:
37	الفصل التاسع/ الملاحق والنماذج التشغيلية المعتمدة:
41	الفصل العاشر/ تصنيف الأعطال المنزلية ذات الأولوية
44	الفصل الحادي عشر/ الخاتمة والتوصيات:



الفصل الأول/ المقدمة:

في ظل تنامي التحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية الناتجة عن أنماط الاستهلاك غير الرشيدة، يبرز دور الجمعيات الأهلية المتخصصة كأحد الأعمدة الرئيسية في تعزيز الاستدامة المجتمعية. وتأتي جمعية اعتدال لحفظ النعمة ضمن هذه الجهات، حاملة على عاتقها مسؤولية مجتمعية كبيرة تسعى من خلالها إلى تعزيز ثقافة الاعتدال في استهلاك النعم، وتحقيق التوازن بين الكفاية والاستهلاك، من خلال تقديم برامج توعوية، وخدمات وقائية وعينية، ومبادرات تدوير تسهم في خفض الهدر وتحقيق أثر تنموي مستدام.

انطلاقاً من هذا الدور، تم إعداد هذا الدليل كمرجعية تنظيمية وإجرائية شاملة لتوضيح الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، وتنظيم آليات الحصول عليها، وضمان شفافيتها وجودتها، بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للجمعية، ويعزز الثقة المتبادلة بين الجمعية والمستفيدين والشركاء على حد سواء.

ويمثل هذا الدليل أداة تمكينية للفرق العاملة، ومصدرًا توجيهيًا للمستفيدين، ودليلاً مرجعياً للشركاء والجهات الداعمة، بما يحقق الاتساق المؤسسي ويضمن تحقيق الأثر المرجو بكفاءة وفعالية.



أولاً - تعريف الجمعية:

جمعية اعتدال لحفظ النعمة هي جمعية أهلية غير ربحية، تسعى إلى تعزيز الاعتدال في استهلاك النعم والحد من الهدر، من خلال مسارات متعددة تشمل التوعية المجتمعية، التدريب على الترشيح، تقديم الدعم العيني للفئات المحتاجة، وتبني مبادرات الاقتصاد الدائري من خلال إعادة الاستخدام والتدوير.

ثانياً - الرؤية:

مجتمع متوازن يعيش فيه الجميع حياة كريمة ويحققون الاعتدال في استخدام النعم.

ثالثاً - الرسالة:

جمعية أهلية تعزز الاعتدال في استهلاك النعم من خلال التوعية والتدريب على ترشيح الاستخدام، وتشجع التصديق بفوائض النعم لدعم المحتاجين وشكر النعمة، وتبني مبادرات الاقتصاد الدائري لاستدامتها.

رابعاً - القيم المؤسسية:

الاعتدال: جوهر العمل وقاعدة الانطلاق نحو تحقيق التوازن.
الإحسان: تقديم الخدمة بروح المسؤولية والعطاء.
التكافل: تعزيز الترابط الاجتماعي من خلال توزيع النعم بعدالة.
التعاون: توحيد الجهود مع الجهات الشريكة لخدمة المجتمع.
الابتكار: تطوير حلول عملية وفعالة لحفظ النعمة.
الشفافية: الالتزام بالنزاهة والمساءلة في تقديم الخدمات



خامساً - أهداف الدليل:

- توثيق خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين ضمن إطار مؤسسي منظم.
- تحديد الإجراءات ومعايير الاستحقاق ونطاق كل خدمة.
- رفع جودة الخدمة وتسهيل الوصول إليها للفئات المستهدفة.
- تمكين الفرق التنفيذية من أداء مهامها وفقاً لنظام موحد وواضح.
- دعم الحوكمة المؤسسية والرقابة الداخلية في تقديم الخدمات.
- تعزيز التكامل مع الجهات الشريكة والمؤسسات ذات العلاقة.

سادساً - نطاق الخدمات:

- يغطي هذا الدليل خدمات المستفيدين التي تقدمها الجمعية ضمن المجالات التالية:
- الملابس.
 - الأثاث.
 - الأجهزة المنزلية.
 - الصيانة المنزلية.

وتتوزع هذه الخدمات على أربعة مسارات رئيسية:

- **التوعية:** نشر ثقافة الاعتدال والتقليل من الهدر.
- **الترشيح:** تدريب الأسر على الاستخدام الأمثل للموارد.
- **الدعم العيني:** إيصال النعم للأسر المحتاجة بطريقة كريمة ومنظمة.
- **إعادة التدوير:** استثمار الفائض غير المستخدم بشكل مبتكر ومستدام.



الفصل الثاني/شرائح المستفيدين ومسارات الخدمة:

تسعى جمعية اعتدال لحفظ النعمة إلى تحقيق أثر فعال ومستدام من خلال تقديم خدمات متخصصة وموجهة بدقة للفئات التي تحتاج إليها، مع ضمان كفاءة التوزيع وفعالية الاستفادة. ويُعد تصنيف المستفيدين إلى شرائح واضحة أحد الركائز الأساسية في تصميم وتقديم الخدمة، حيث تعتمد الجمعية على بيانات تحليلية واجتماعية واقتصادية لتحديد نوع الخدمة الأنسب لكل فئة.

كما أن تباين احتياجات المجتمع يتطلب تعدد المسارات؛ فبعض الأسر تحتاج إلى دعم مباشر لتلبية احتياجاتها الأساسية، بينما تحتاج أسر أخرى إلى التوعية والإرشاد لإعادة تشكيل نمطها الاستهلاكي والمساهمة في حفظ النعمة عبر التبرع أو التطوع.



أولاً - تصنيف شرائح المستفيدين:

تم تقسيم المستفيدين في جمعية اعتدال إلى الفئات التالية:

ملاحظة أولوية: تُعطى الأسر الضمانية (المستفيدة من معاش الضمان الاجتماعي) الأولوية المطلقة في جميع خدمات الجمعية، ثم تُطبّق المعايير على بقية الشرائح المدرجة أدناه.

1- الأسر الضمانية المحتاجة (الأقل استهلاكاً)

- تُعاني من ضعف القدرة الشرائية أو غياب مصادر دخل كافية.
- تُمنح الأولوية في التوزيع الدوري للملابس والأثاث والأجهزة.
- يتم التحقق من احتياجها بالتنسيق مع الجمعيات الشريكة، مع تطبيق معايير الاستحقاق المعتمدة من الجمعية.

2- الأسر ذات الاستهلاك المرتفع أو المعتدل

- لا تتلقى دعمًا عينيًا مباشرًا.
- تُعد شريحة مستهدفة بالتوعية والإرشاد لتحسين نمط استهلاكها وتقليل الهدر.
- تُشجع على التبرع بفوائض النِّعم عبر المنصات الإلكترونية أو من خلال نقاط الاستلام.
- تُستهدف بورش التوعية والمبادرات مثل «حصيف» و «جيل الاعتدال».

3- الجهات الوسيطة (الجمعيات الأهلية والتنمية الشريكة)

- تتعاون مع اعتدال حتى وصول الدعم العيني إلى المستفيد النهائي.
- تساهم في تقييم احتياجات الأسر المحتاجة، وتتكامل خدماتها التنموية (الصحة، التعليم، التنمية الاقتصادية) مع خدمات اعتدال العينية.
- تُعتبر شريكًا تنفيذيًا رئيسيًا في العديد من المبادرات الميدانية.

4- منظمات المجتمع المحلي (مدارس، مساجد، حدائق، مراكز اجتماعية)

- تستفيد من المبادرات الموجهة لنشر ثقافة الاعتدال البيئي والمشاركة المجتمعية.
- يتم إشراكها في تنفيذ حملات التوعية وجمع التبرعات العينية.
- يُمكن أن تكون قناة مباشرة لتسليم بعض الفوائض (مثل مبادرات جمع الملابس من المدارس).

ثانياً - مسارات تقديم الخدمة:

تقدم الجمعية خدماتها عبر أربعة مسارات تكاملية، ترتبط بكل شريحة حسب طبيعتها:

1- مسار التوعية

- يشمل الحملات الجماهيرية، والورش التدريبية، والمحتوى الرقمي.
- يركز على نشر ثقافة حفظ النعمة وترشيد الاستهلاك في الملابس، والأجهزة، والأثاث.
- يستهدف الأسر المعتدلة والعالية الاستهلاك، والطلاب، ومنظمات المجتمع المحلي.

2- مسار الترشيح

- يضم برامج متخصصة مثل «حصيف» و «جيل الاعتدال».
- يشمل خدمات استشارية للأسر حول خفض الاستهلاك، وتحسين إدارة الموارد، واستخدام الأجهزة الموفرة للطاقة.
- يُقدم عبر الهاتف الاستشاري، والزيارات المنزلية، والنماذج التطبيقية.

3- مسار الدعم العيني

- يشمل توزيع الملابس، والأثاث، والأجهزة بناء على معايير استحقاق محددة.
- يتم التنفيذ بالتعاون مع الجمعيات الشريكة أو بشكل مباشر من الجمعية.
- يتضمن تسجيل الحالة، والتحقق من الاستحقاق، وتسليم المساعدة، والتوثيق.

4- مسار إعادة التدوير

- يشمل جمع المواد غير القابلة للاستخدام المباشر (ملابس تالفة، وأجهزة غير صالحة ، وغيرها).
- تُنقل هذه المواد إلى شركاء التدوير المعتمدين أو تُستخدم في مبادرات التدريب والتصنيع (مثل: «الحرف المستدامة»).
- يهدف إلى تحويل النفايات إلى قيمة اقتصادية واجتماعية.



الفصل الثالث/ خدمات التوعية والترشيد:

التوعية والترشيد حجر الزاوية في فلسفة عمل جمعية اعتدال لحفظ النعمة، حيث لا تقتصر رسالتها على تقديم الدعم العيني، بل تتعداها لتغيير السلوكيات الاستهلاكية من جذورها، سعياً لخلق مجتمع أكثر وعياً، وأسر أكثر قدرة على إدارة مواردها بشكل رشيد، وتقليل الفاقد، وتعظيم النفع.

وقد أدركت الجمعية أن الوقاية من الهدر أكثر أثراً واستدامة من مجرد الاستجابة للاحتياج؛ لذلك صممت مجموعة متكاملة من الخدمات التي تستهدف تثقيف المجتمع بمختلف فئاته، ونشر ثقافة الاعتدال، وتقديم بدائل عملية تساعد الأفراد على التحول إلى أنماط استهلاك ذكية ومسؤولة.



أولاً - أهداف خدمات التوعية والترشيد:

1. رفع مستوى وعي الأسر والأفراد حول استهلاك النِّعم.
2. خفض الهدر في الملابس والأجهزة والأثاث والمياه والطاقة.
3. تحفيز السلوك الإيجابي نحو التبرع وإعادة الاستخدام.
4. تعزيز مفهوم الاقتصاد الدائري في البيوت والمدارس والمؤسسات.
5. تمكين المستفيد من إدارة الموارد المنزلية بشكل كفاء.

ثانياً - مجالات التوعية والترشيد:

تركز خدمات التوعية والترشيد على أربعة مجالات حيوية ترتبط مباشرة بمجالات تدخل الجمعية:

المجال	موضوعات التوعية
الملابس	ترشيد الشراء، وإطالة عمر الملابس، والفرق بين الاستهلاك الفعّال والإسراف في الملابس.
الأثاث	طرق الحفاظ على الأثاث المنزلي، والاستخدام متعدد الأغراض، وتدوير الأثاث، وتقليل الفاقد عند الانتقال أو التحديث.
الأجهزة	الاستخدام الأمثل للأجهزة الكهربائية، وصيانة الأجهزة بدلاً من رميها، مقارنة الاستهلاك بين الأجهزة، توعية بأجهزة كفاءة الطاقة.
الطاقة والمياه	سلوكيات يومية لترشيد الماء والكهرباء، وعي بالأجهزة الموفرة، أدوات قياس الاستهلاك المنزلي، استشارات مخصصة.

ثالثاً - أدوات وأساليب تقديم الخدمة:

1- الورش والبرامج التدريبية

- تقام في المدارس، والجمعيات، والأحياء، أو عبر منصات رقمية.
- تتضمن أنشطة تفاعلية، ودراسات حالة، وتمارين قياس الأثر.
- من الأمثلة: برنامج جيل الاعتدال، وأكاديمية اعتدال.

2- الهاتف الاستشاري

- يتيح للمستفيدين التواصل مع متخصصين لتقديم نصائح مباشرة حول استهلاكهم.
- يوفر تقييمًا أوليًا للاستهلاك مع توصيات مخصصة.
- يُدعم بحلول رقمية عبر تطبيق الجوال.

3- المحتوى التوعوي الرقمي والمطبوع

- يشمل فيديوهات قصيرة، إنفوجرافيكس، كتيبات، وأدلة سلوكية.
- يتم نشره عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الرسمي للجمعية.

4- المنزل النموذجي

- مبادرة «منزل اعتدال الصديق للبيئة» يُستخدم كنموذج توعوي للأسر والمجتمع.
- يشرح عمليًا كيفية ترشيد الموارد في كل غرفة من غرف المنزل.

5- المعارض والفعاليات الموسمية

- تشارك الجمعية في معارض ذات طابع بيئي أو خيري.
- تقيم فعاليات في المناسبات العالمية مثل «يوم البيئة»، «يوم التدوير».



رابعاً - البرامج والمبادرات المعتمدة:

المبادرة	وصف موجز
برنامج جيل الاعتدال	دمج التوعية البيئية في المناهج المدرسية عبر مقرر خاص، يشمل مشاريع تطبيقية.
أكاديمية اعتدال	مركز تدريبي يقدم ورش تخصصية للأسر حول إدارة النعم والاستهلاك الذكي.
برنامج حصيف	مبادرة موجهة للأسر المحتاجة لتقليل استهلاك الكهرباء، تشمل تقييم المنزل واستبدال الأجهزة غير الفعالة.
هاتف اعتدال الاستشاري	قناة تواصل مباشرة تقدم نصائح للاستهلاك الرشيد للأسر ومنظمات المجتمع

خامساً - آلية الاستفادة من الخدمة:

1. التسجيل الإلكتروني في الموقع الإلكتروني للجمعية أو من خلال الجمعيات الشريكة.
2. تحديد المجال الأنسب للتوعية بناءً على بيانات الاستهلاك أو تقييم الحالة.
3. الاشتراك في البرامج والأنشطة المحددة، أو تلقي الاستشارات.
4. قياس الأثر السلوكي أو الفني بعد فترة محددة.

سادساً - مؤشرات الأداء والتقييم:

- نسبة المشاركة في الورش والأنشطة التوعوية.
- عدد المكالمات الاستشارية المستلمة.
- معدل خفض الاستهلاك للأسر المشاركة.
- نسبة الرضا عن المواد التدريبية.
- مستوى التحسن في السلوك الاستهلاكي (قبل وبعد).



الفصل الرابع/ خدمات إصلاح الأعطال والصيانة:

في إطار سعيها لتحقيق الاستفادة القصوى من النعم، وتطبيقاً عملياً لفلسفة الاقتصاد الدائري، تقدم جمعية اعتدال لحفظ النعمة خدمات صيانة وقائية وإصلاحية مجانية أو شبه مجانية للأسر المحتاجة. وتُعد هذه الخدمات وسيلة فاعلة لإطالة عمر الأثاث والأجهزة المنزلية، وتمكين الأسر من المحافظة على مواردها بدل التخلص منها أو استبدالها دون حاجة فعلية.

كما تهدف الجمعية من خلال هذه الخدمات إلى خفض الفاقد الناتج عن الأعطال البسيطة، وتقليل التكاليف المعيشية على الأسر المحتاجة، إلى جانب التوعية بأهمية الصيانة الدورية كنمط سلوكي واعٍ.



أولاً - أهداف خدمة الصيانة والإصلاح:

1. تقديم بدائل اقتصادية للأسر المحتاجة بدلاً من الاستبدال الكامل.
2. إطالة في عمر الأجهزة والأثاث وتقليل الفاقد.
3. تحسين بيئة الأسرة المعيشية عبر تقليل الأعطال.
4. رفع وعي المستفيد بأهمية الصيانة الوقائية المنتظمة.
5. دعم جهود الجمعية في إعادة التوزيع الداخلي للموارد.

ثانياً - نطاق الخدمة:

تشمل خدمات الصيانة التي تقدمها الجمعية المجالات التالية:

نوع الخدمة المغطاة	المجال
صيانة وإصلاح القطع المتضررة جزئياً مثل الكنبات، والطاولات، والكراسي وخزائن الملابس، أو تركيبها.	الأثاث
صيانة الأعطال البسيطة أو الصيانة الدورية في الثلاجات، والمكيفات، والغسالات، والأفران، والسخانات.	الأجهزة المنزلية
إصلاح الأعطال الظاهرة في الوصلات الأساسية، المفاتيح، والصنابير، أو التسيريات البسيطة	التمديدات الكهربائية والمائية

ثالثاً - الفئات المستفيدة:

1. الأسر المسجلة رسمياً ضمن قاعدة بيانات الجمعية.
2. المستفيدون من برامج الدعم العيني.

يُشترط تقييم الحالة المنزلية ميدانياً أو عبر أدوات إلكترونية، وتحديد مستوى الاستحقاق من قبل الفريق الفني للجمعية أو الجهة المتعاونة.



رابعاً - آلية تقديم الخدمة:

1- طلب الخدمة:

- عبر البوابة الإلكترونية للجمعية.
- عبر الجمعيات الشريكة.
- من خلال فرق التقييم الميداني.

2- تقييم الحالة:

- زيارة ميدانية أو استبيان إلكتروني.
- تصوير الأعطال وتحديد مستوى الضرر.

3- جدولة التنفيذ:

- تحديد موعد مناسب مع المستفيد.
- تخصيص فني أو جهة متخصصة لتنفيذ الخدمة.

4- التنفيذ والمتابعة:

- تنفيذ الصيانة وفقاً للضوابط الفنية.
- توقيع المستفيد على نموذج الاستلام والتقييم.

5- توثيق الخدمة:

- رفع تقرير فني مع الصور قبل/بعد.
- تسجيل الخدمة ضمن سجل المستفيد



خامساً - نماذج الشراكة المحتملة:

- شركات تطبيقات الصيانة المنزلية مثل «فني» أو «سيرفس ماركت».
- الجهات المهنية المتخصصة: المعاهد الفنية أو الجمعيات التقنية.
- مبادرات المسؤولية المجتمعية لدى شركات الطاقة أو الأدوات المنزلية.

سادساً - ضوابط الخدمة:

- تُقدم الخدمة مجاناً أو برسوم رمزية.
- تُغطي الأعطال القابلة للإصلاح فقط.
- لا تشمل الاستبدال الكامل للأجهزة أو الأثاث.
- يُشترط توافر الفنيين المعتمدين في المنطقة الجغرافية.
- تُمنح الأولوية للأسر ذات الكثافة السكانية العالية أو التي تشمل كبار السن والمعاقين.

سابعاً - مؤشرات الأداء:

- عدد عمليات الصيانة المنفذة شهرياً.
- متوسط وقت الاستجابة لكل طلب.
- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة.
- معدل إعادة العطل خلال 30 يومًا.
- نسبة الأعطال التي تم التعامل معها دون استبدال.





الفصل الخامس/ خدمات الدعم العيني:

تُعني جمعية اعتدال لحفظ النعمة بتقديم الدعم العيني المنظم للأسر المحتاجة، كوسيلة عملية لحفظ النعم وتقليل الهدر، وتحقيق مبدأ التكافل الاجتماعي بصورة تضمن الكفاية والكرامة. وتمثل هذه الخدمات امتدادًا طبيعيًا لأنشطة الجمعية في جمع وفحص وفرز الفوائض، وتوزيعها من خلال نظام مؤسسي قائم على قواعد بيانات دقيقة، وشراكات تكاملية مع الجمعيات الأهلية الأخرى.

ولا يقتصر دور الجمعية على التوزيع، بل يتعداه إلى تصميم مسارات دعم ذكية تراعي احتياجات كل أسرة، وتقديم لها الحلول المناسبة بناءً على حالتها وواقعها المعيشي، وتضمن وصول النعم إليها في الوقت المناسب وبالطريقة الأنسب.



أولاً - أهداف خدمات الدعم العيني:

1. تحقيق كفاية الأسر المحتاجة في مجالات الملابس، والأثاث، والأجهزة المنزلية.
2. إعادة تدوير النِّعم القابلة للاستخدام بدلاً من إتلافها أو تخزينها.
3. تقليل التكاليف المعيشية على المستفيدين وتحسين مستوى معيشتهم.
4. رفع كفاءة إدارة الفائض المجتمعي، وتوجيهه لمن يستحق.
5. دعم الجمعيات الشريكة عبر تغطية جانب الاحتياج العيني لديها.

ثانياً - نطاق الخدمة:

يشمل الدعم العيني الأصناف التالية:

المجال	نوع الدعم المقدم
الملابس	ملابس جديدة صالحة للاستخدام بعد الفحص موجهة حسب الفئة العمرية والنوع.
الأثاث	قطع أثاث منزلية بحالة جيدة (أسرة، وطاولات، وكراسي، وخزائن).
الأجهزة الكهربائية	أجهزة منزلية رئيسية (ثلاجات، وغسالات، ومكيفات، وأفران، وسخانات) بعد الفحص الفني.

ثالثاً - آلية تقديم الخدمة:

1. تسجيل المستفيد في نظام الجمعية الإلكترونية أو عبر الجمعية الشريكة.
2. تقييم الاحتياج من خلال استبيان إلكتروني أو زيارة ميدانية.
3. مطابقة الاحتياج مع الأصناف المتوفرة في المستودع أو عبر المتجر الإلكتروني.
4. تأكيد أهلية الاستحقاق بناءً على دليل الاستحقاق المعتمد.
5. تحديد وسيلة التسليم (استلام من المستودع، أو توصيل للمنزل، أو عبر جمعية شريكة).
6. توثيق العملية عبر نموذج تسليم إلكتروني موقع من الطرفين.
7. طلب تقييم الرضا من المستفيد بعد الخدمة.

رابعاً - نماذج البرامج والمبادرات:

المبادرة	وصف موجز
برنامج كسوة اعتدال	جمع ملابس فائضة وفرزها، ثم بيعها وإعادة استثمار عائدها في شراء ملابس جديدة للمحتاجين.
الدعم الكسائي الذكي	نظام إلكتروني يسمح للمستفيد باختيار ما يناسبه من الملابس المتوفرة على شكل «رصيد كسائي».
مبادرة نميها لا ترميها	جمع أجهزة وأثاث مستعمل بحالة جيدة، وصيانتته وتوزيعه، أو بيعه لصالح دعم احتياجات جديدة.
دعم الأثاث والأجهزة المباشر	شراء أجهزة أو أثاث جديد بدعم من الجهات الراعية أو من حصيلة التبرعات العينية المباعة.

خامساً - معايير الاستحقاق:

يعتمد تحديد الاستحقاق على ما يلي :

- الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي.
- الحالة الاقتصادية والاجتماعية للأسرة.
- عدم توفر مصدر دخل ثابت.
- وجود فئات ذات أولوية (أيتام، أرامل، كبار سن، ذوو إعاقة).
- قابلية الأسرة للاكتفاء من الدعم بعد فترة محددة.
- وجود دعم مشابه مقدم من جهة أخرى (لتجنب التكرار).

سادساً - الشركاء في تقديم الخدمة:

- الجمعيات الأهلية المعتمدة.
- الشركات والمتاجر الموردة.
- التطبيقات والمنصات التفاعلية (مثل «مستدام» أو «هدر»).

سابعاً - آلية التحقق من الوصول:

وفق ما ورد في لائحة «آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي»، تشمل الإجراءات:

- توثيق بيانات المستفيد واحتياجه.
- إشعاره بتفاصيل التبرع وموعد التسليم.
- تخصيص موظف مسؤول عن المتابعة.
- التنسيق مع الجهة المنفذة أو الناقلة.
- التحقق من الاستلام عبر توقيع، أو صورة، أو فيديو.
- جمع تقييم بعد الاستلام وتوثيق الأثر.
- إعداد تقارير للجهات المانحة أو الشريكة.

ثامناً - مؤشرات الأداء:

- عدد الأسر المستفيدة شهرياً.
- حجم التبرعات العينية الموزعة (بالعدد أو الوزن أو القيمة).
- نسبة التوزيع المباشر مقابل غير المباشر.
- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمة.
- معدل تناقص الاحتياج المتكرر لنفس الأسرة.
- الزمن المستغرق من الاستلام إلى التسليم.



الفصل السادس/ خدمات إعادة التدوير:

تُولي جمعية اعتدال لحفظ النعمة اهتمامًا بالغًا بإعادة التدوير كأحد أهم أساليب الاستفادة القصوى من النِّعم وتقليل الهدر، انطلاقًا من إدراكها بأن كثيرًا من الموارد غير القابلة للاستخدام المباشر لا تزال تحمل قيمة وظيفية أو اقتصادية عند إعادة تدويرها.

وتُعد خدمات التدوير التي تقدمها الجمعية جزءًا أساسيًا من نموذج الاقتصاد الدائري الذي تتبناه، وتُنفذ بالشراكة مع شركات متخصصة، أو ضمن مبادرات تدريبية، أو كمشاريع إنتاجية تعزز فرص العمل والدخل لدى الفئات المستفيدة. وتهدف هذه الخدمات إلى إعادة توظيف الموارد المهملة وتحويلها إلى قيمة نافعة، بيئيًا واجتماعيًا واقتصاديًا.



أولاً - أهداف خدمات إعادة التدوير:

1. تقليل حجم المخلفات الناتجة عن الملابس، والأجهزة المنزلية، والأثاث التالف.
2. تحقيق الاستفادة القصوى من النِّعم، ولو في حالتها غير الصالحة للاستخدام المباشر.
3. تحويل النفايات إلى قيمة مضافة اقتصادية أو اجتماعية.
4. تعزيز الثقافة البيئية لدى المستفيدين والمجتمع.
5. دعم الحرف والأنشطة الإنتاجية القائمة على التدوير.

ثانياً - أصناف المواد القابلة للتدوير:

المجال	المواد المعاد تدويرها
الملابس	تُفَرِّز الملابس التالفة وغير الصالحة لللبس ثم تُباع لشركات متخصصة تعيد استخدامها (تحويلها لأقمشة صناعية)
الأثاث	تُفَكِّك القطع المتضررة كلياً وتُحوَّل إلى نشارة خشب تُباع لمربي الدواجن والخيول، أو تُورَد لمصانع إنتاج الخشب المضغوط (MDF/Particle Board).
الأجهزة الكهربائية	تُجمَع الأجهزة التالفة وتُباع إلى شركات مختصة تفكِّكها لاستخلاص المعادن، البلاستيك، والمواد الإلكترونية الخام لبيعها كمادة أولية.

ثالثاً - آلية تقديم الخدمة:

- 1- **المبادرات التدريبية والحرفية:**
مثل مبادرة الحرف المستدامة، التي تُدرِّب المستفيدين على تحويل المواد المعاد تدويرها إلى منتجات منزلية أو فنية.
- 2- **الشراكات مع مصانع أو رواد أعمال:**
تنفذ الجمعية اتفاقيات مع شركات إعادة تدوير لاستلام المواد وفرزها، مقابل رسوم رمزية أو نسبة من الإيرادات.
- 3- **البيع لأغراض إنتاجية:**
بعض الأصناف تُباع لمصانع نسيج أو نجارة أو صيانة، وتُعاد عوائدها لتمويل خدمات الدعم العيني.
- 4- **التدوير المجتمعي:**
تستهدف الأسر والمؤسسات المحلية للتدريب على إعادة استخدام الموارد بدل التخلص منها (تدوير داخلي).

رابعاً - البرامج والمبادرات :

المبادرة	وصف موجز
تدوير بفكرة	تحويل الملابس التالفة إلى منتجات يدوية (حقائب، مفروشات، إكسسوارات) بالتعاون مع الأسر أو الحرفيين.
برنامج الأجهزة المتجددة	جمع الأجهزة التالفة، وتفكيكها، وتدوير أجزائها، أو تجميع قطع منها لإنتاج أجهزة صالحة.

خامساً - الفئات المستفيدة:

- الأسر المنتجة أو الحرفية.
- الجهات المستفيدة من التبرعات ولكن غير قادرة على استلام جديد.
- القطاع الصناعي والحرفي عبر مواد خام منخفضة التكلفة.
- المجتمع بشكل عام عبر حملات بيئية تعليمية.

سادساً - آليات العمل:

1. فرز التبرعات أثناء الاستلام لتحديد ما هو صالح وما هو قابل للتدوير.
2. تجهيز نقاط تجميع مخصصة للمواد غير القابلة للتوزيع المباشر.
3. تنفيذ ورش تدوير تجريبية بالتعاون مع المدارس أو مراكز التدريب المهني.
4. نقل المواد المعاد تدويرها للجهات الشريكة حسب التخصص (نسيج، ونجارة، وإلكترونيات).
5. تتبع أثر التدوير عبر تقارير رقمية تُبين حجم المواد المعاد تدويرها، العائد الناتج، والأثر البيئي.

سابعاً - مؤشرات الأداء:

- كمية المواد المعاد تدويرها شهرياً (كجم أو قطعة).
- نسبة المواد المعاد تدويرها من إجمالي التبرعات المستلمة.
- العائد الاقتصادي الناتج من التدوير.
- عدد المستفيدين من المبادرات المرتبطة بالتدوير.
- انخفاض البصمة الكربونية الناتجة عن النفايات المعالجة.

ثامناً - مبادئ إدارة خدمات التدوير:

تتبنى جمعية اعتدال في تقديم خدمات إعادة التدوير عدداً من المبادئ المحورية التي تضمن تحقق الأثر الاجتماعي والبيئي والاقتصادي المرجو:

1. **الاستباقية:** حيث يتم فرز التبرعات منذ لحظة الاستلام لتحديد القابل منها للتوزيع أو التدوير.
2. **التكامل المؤسسي:** إشراك مختلف الإدارات (الدعم العيني، الترشيح، الاتصال المؤسسي، الموارد المالية) في دورة التدوير.
3. **الاحترافية:** التعاون فقط مع الجهات المعتمدة وذات التراخيص البيئية والتقنية اللازمة في مجال إعادة التدوير.
4. **التوثيق الشامل:** لكل مادة يتم تدويرها، بحيث تكون هناك سجلات توضح الكمية، نوع المادة، طريقة المعالجة، والجهة المنفذة.
5. **الربط مع التنمية:** تحويل مشاريع التدوير إلى فرص تدريبية أو إنتاجية تخدم الفئات المستفيدة (مثل الأسر المنتجة أو الحرفيين).

تاسعاً - آلية تصميم مشاريع التدوير:

تعتمد الجمعية منهجية تخطيط وتشغيل خدمات التدوير وفق الخطوات التالية:

1- تحليل الفائض القابل للتدوير:

- إحصائياً: كميات الملابس التالفة، أو الأجهزة غير القابلة للإصلاح، أو الأثاث غير القابل للتوزيع.
- جغرافياً: مصادر هذه الفوائض (مناطق محددة - جهات مانحة).
- وظيفياً: تحديد الفئات المستفيدة من المنتجات الناتجة بعد التدوير.

2- تصميم نموذج المعالجة والتوزيع:

- هل سيتم تدويرها صناعياً؟ عبر مصنع متخصص؟
- هل سيتم معالجتها يدوياً؟ عبر ورشة تطوعية أو تدريبية؟
- هل ستُعاد تعبئتها أو تفكيكها لإعادة الاستخدام؟

3- التنفيذ الميداني والمحاسبي:

- إشراف منسق عمليات التدوير ووحدة الدعم العيني أو الترشيح.
- تسجيل الكميات وتوثيق تسليمها للجهة المنفذة.
- تحرير محاضر تسليم/استلام إلكترونية وربطها بنظام الـ ERP.
- إصدار تقرير شهري أو ربع سنوي لقياس حجم العائدات (مالية، أو بيئية، أو إنتاجية).

4- قياس الأثر البيئي والمجتمعي:

- حساب كمية النفايات التي تم تجنب رميها.
- قياس نسبة المواد المعاد تدويرها مقارنة بإجمالي الوارد.
- قياس رضا الشركاء والمستفيدين.



عاشراً - شركاء التدوير المقترحون والمبادرات:

نوع الجهة	أدوار محتملة
شركات التدوير الصناعية	استلام الملابس أو المعادن أو الأجهزة لتفكيكها وفق معايير بيئية.
معاهد التدريب المهني	تنفيذ برامج تدريبية على إصلاح أو إعادة تصميم الموارد التالفة.
المصانع الصغيرة ورواد الأعمال	تحويل الأثاث التالف إلى منتجات خشبية جديدة أو نشارة خشب.
الجهات الحكومية	توفير أراضي صناعية أو إعفاءات أو رخص تسهيلية لمشاريع الجمعية ذات الصلة.
شركات القطاع الخاص	رعاية مشاريع تدوير ضمن مبادرات المسؤولية الاجتماعية (CSR).

الحادي عشر - أمثلة عملية :

مثال 1: تفكيك أجهزة كهربائية تالفة

- استلام 250 جهازاً من المتبرعين (ثلاجات، غسالات).
- 40 منها صُِّلِحَ وأُعيد توزيعها، 130 فُكِّكت لاستخلاص المعادن.
- تم بيع الأجزاء المعدنية والبلاستيكية لمصنع إعادة تدوير.
- إعادة استثمار العوائد في دعم أجهزة كهربائية جديدة.

مثال 2: مبادرة تدوير بفكرة

- تنظيم 12 ورشة تدريبية بمشاركة 60 مستفيدة من أسر منخفضة الدخل.
- تحويل ملابس وأقمشة تالفة إلى حقائب ومنتجات يدوية.
- بيع المنتجات في فعاليات الجمعية أو عبر متجر إلكتروني.
- المستفيدات حصلن على عائد اقتصادي منتظم، وتحسن دخل الأسرة.

الثاني عشر - التحديات المحتملة والحلول:

التحدي	الحل المقترح
قلة الوعي المجتمعي بأهمية التدوير	إطلاق حملات توعية دورية - إشراك المتطوعين في ورش عملية.
صعوبة تصنيف الفائض فور استلامه	توفير نظام رقمي لمطابقة الحالة بالصنف - تدريب المستلمين.
نقص الجهات المحلية المتخصصة بالتدوير	بناء شراكات جديدة - تشجيع رواد الأعمال للدخول في هذا المجال.
الكلفة التشغيلية لبعض مشاريع التدوير	البحث عن رعايات وشراكات CSR - تطوير وحدات إنتاج منخفضة التكاليف.



الفصل السابع/ معايير الاستحقاق وآلية تقديم الخدمة:

تعتمد جمعية اعتدال لحفظ النعمة في عملها على مبادئ الشفافية والعدالة والكفاءة، والتي تقتضي أن تكون الخدمات العينية والوقائية المقدمة للمستفيدين موجهة وفق احتياج حقيقي ومثبت، وبآلية تحقق الوصول المنظم والمضبوط للفئة المستحقة دون ازدواج أو هدر.

ولأجل ذلك، وضعت الجمعية دليل استحقاق شامل ومعايير مفاضلة دقيقة، وفعلت أنظمة إلكترونية لتسجيل الطلبات، ودراسة الحالات، وتحديد الأولويات، مما مكنها من توزيع مواردها بشكل عادل وفعال، وضمان رضا المجتمع والداعمين.



أولاً - المبادئ الحاكمة لتحديد الاستحقاق:

1. العدالة الاجتماعية: تقديم الخدمات بناءً على مدى الحاجة وليس على العلاقات أو الانطباعات.
2. الكرامة الإنسانية: تقديم الدعم بما يحفظ كرامة المستفيد، وبلغة محترمة وخصوصية عالية.
3. التحقق الميداني والرقمي: الاعتماد على أدوات قياس واضحة، مدعومة بزيارات أو وثائق.
4. عدم الازدواجية: التأكد من عدم تكرار الدعم من جهات متعددة للفئة نفسها في الفترة نفسها.
5. قابلية الخروج من الاحتياج: التركيز على الفئات التي يمكن مساعدتها لتصبح مكتفية ذاتياً تدريجياً.

ثانياً - الفئات المؤهلة للحصول على الخدمة:

ملاحظات	الفئة
يُحدد بناءً على معدل دخل الفرد مقارنة بمستويات الاحتياج المعتمدة.	أسر ضمانية تعيش تحت خط الكفاية المعيشية
أولوية خاصة، خصوصاً في حالات وجود أكثر من فرد ضعيف (مرض - إعاقة).	أسر بلا دخل ثابت (أرامل - مطلقات - أيتام - عاطلين)
خاصة إذا لم يكن لديهم أبناء معيلون.	كبار السن غير القادرين على العمل
تقدم الخدمة بشكل عاجل ضمن الحالات الإنسانية.	الأسر التي تعرضت لحدث طارئ (كوارث، حريق، طلاق، فقدان عائل)
مع توقيع اتفاقية مشاركة بيانات بين الطرفين.	أسر مرشحة من الجمعيات الشريكة وفق ضوابط اعتدال

ثالثاً - أدوات تقييم الاستحقاق:

1. النموذج الموحد لتسجيل الحالة الأسرية (البيانات الاقتصادية والاجتماعية).
2. مؤشر احتياج داخلي (يحتسب بناءً على 5 معايير: عدد الأفراد، الدخل، الحالة السكنية، عدد المعالين، الحالة الصحية).
3. زيارات التحقق الميدانية عند الحاجة.
4. نقاط الأولوية تُمنح لكل حالة وفق التالي:

النقاط	المعيار
5 نقاط	الأسرة مُدرجة في الضمان الاجتماعي
3 نقاط	وجود كبار سن أو مرضى مزمنين
2 نقطة	وجود معاقين
4 نقاط	عدم وجود دعم من جهات أهلية أخرى
1 نقطة لكل 2 أفراد إضافيين	عدد أفراد الأسرة كبير

يتم جمع النقاط وتحديد الفئة وفقاً لجدول الأولوية (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، ويتم تحديث البيانات كل 6 أشهر على الأقل.

رابعاً - آلية طلب الخدمة :

1- التقديم:

- عبر بوابة اعتدال الإلكترونية.
- أو عبر الجمعية الشريكة بعد توقيع اتفاقية مشاركة البيانات.

2- التحقق والمراجعة:

- يُراجع الطلب من قبل وحدة الدعم أو فريق إدارة الحالات.
- يُطلب استكمال الوثائق أو إجراء زيارة عند الحاجة.

3- التقييم الآلي والنهائي:

- يتم احتساب نقاط الاحتياج وتصنيف الأولوية تلقائياً.
- يُراجع الطلب من قبل لجنة صغيرة داخلية للموافقة النهائية.

4- إشعار المستفيد:

- يُبلغ المستفيد بنتيجة التقييم خلال 5 أيام عمل.
- في حالة القبول: يتم تحديد نوع وموعد الخدمة وفقاً لتوفر الدعم والاحتياج المحدد.
- في حالة الاعتذار: يُوضح السبب ويوجه المستفيد للجهات المناسبة.

خامساً - أنواع الخدمات حسب مستوى الاستحقاق للتدوير:

مستوى الاستحقاق	المواد المعاد تدويرها
مرتفع (نقاط +13)	دعم عيني متعدد، صيانة منزلية ، برامج توعوية مستمرة، أولوية قصوى في الحملات.
متوسط (8-12)	دعم عيني محدود أو دوري، استشارات هاتفية، دعوة للمشاركة في الورش.
منخفض (أقل من 8)	توعية عامة فقط، وتوجيه إلى جمعيات أخرى قد تناسب حالته.

سادساً - دورة حياة طلب الخدمة:

1. تسجيل الحالة
2. تقييم احتياج
3. مطابقة بالخدمات المتاحة
4. صرف الدعم / توجيه التوعية
5. توثيق العملية إلكترونياً
6. متابعة الحالة بعد الخدمة
7. قياس رضا المستفيد والأثر المحقق

سابعاً - ضمانات النزاهة والشفافية:

- استخدام أنظمة إلكترونية تمنع التعديل اليدوي على بيانات الاستحقاق.
- مراجعة شهرية عشوائية لـ 10% من الحالات بواسطة فريق داخلي مستقل.
- فتح قنوات الاعتراض والتظلم للمستفيدين.
- إرسال تقارير نصف سنوية لمجلس الإدارة.
- توقيع موثائق سرية البيانات والحياد من قبل كل من يتعامل مع بيانات المستفيدين.

ثامناً - التقييم والتطوير المستمر:

- تطوير أداة قياس رقمية مرتبطة بالموقع الإلكتروني للجمعية.
- إصدار تقرير دوري عن دقة التقييم وتوزيع الفئات.
- استبيانات للمستفيدين بعد تقديم الخدمة لقياس عدالة التصنيف وشفافيته.
- مراجعة سياسات ومعايير الاستحقاق سنوياً بناءً على التغيرات المجتمعية أو الاقتصادية.



الفصل الثامن/ آليات الحوكمة والمتابعة والتقييم:

في ظل سعي جمعية اعتدال لحفظ النعمة إلى ترسيخ ثقافة الاحتراف المؤسسي في تقديم خدماتها، برزت الحاجة إلى تبني منظومة رقابة فعالة تضمن عدالة التوزيع، وكفاءة الأداء، وشفافية الإجراءات. ولتحقيق ذلك، تم تطوير مجموعة من السياسات والهياكل والأدوات التي تشكل إطار الحوكمة والمتابعة والتقييم الخاص بخدمات المستفيدين.

ولا تُعنى الحوكمة في الجمعية بالرقابة فقط، بل تتجاوزها لتشمل المساءلة، والشفافية، والعدالة، والتحسين المستمر، وضمان رضا أصحاب المصلحة (المستفيدين، والمتبرعين، اولشركاء، والجهات الرقابية).



أولاً - مبادئ الحوكمة في خدمات المستفيدين:

الشفافية: الإفصاح الكامل عن الحقوق، والإجراءات، وآليات الاستحقاق، ونتائج الخدمة.
المساءلة: وجود خطوط واضحة للمسؤوليات وآليات لمحاسبة المخالفات أو التقصير.
الاستقلالية: فصل واضح بين التنفيذ والتقييم لضمان الحياد في الرقابة.
الرقمنة: اعتماد الأنظمة الإلكترونية في توثيق ومتابعة كل مراحل تقديم الخدمة.
التحسين المستمر: رصد المؤشرات وتحليل النتائج لتغذية القرارات التطويرية.

ثانياً - الهيكل الحوكمي والرقابي المعتمد:

الجهة / الوحدة	الدور
مجلس الإدارة	المصادقة على السياسات العليا، ومراجعة التقارير الدورية وإصدار التوجيهات الاستراتيجية.
اللجنة التنفيذية	مراجعة مؤشرات الأداء والتقارير التشغيلية، والموافقة على التدخلات التصحيحية.
إدارة التكافل والاستدامة	جمع وتحليل البيانات، قياس المؤشرات، إعداد تقارير الأثر، مراقبة الجودة.
المراجع الداخلي	تنفيذ مراجعات عشوائية دورية على الملفات، والتحقق من الالتزام بالسياسات.
إدارة الاتصال المؤسسي	إدارة نظام الشكاوى والاقتراحات، استقبال الملاحظات من المستفيدين إصدار تقارير الرضا.

ثالثاً - أدوات المتابعة والتقييم :

1- نظام إدارة الأداء (ERP):

- يوثق الطلبات والخدمات، ويربطها بالأصناف المخزنة، ويحسب مؤشرات الأداء.
- يُستخدم لتتبع دورة الخدمة من التقديم حتى التقييم النهائي.

2- تقارير المتابعة الدورية:

- شهرية، ربع سنوية، ونصف سنوية.
- تتضمن: عدد المستفيدين، حالات التكرار، ومؤشرات الإنجاز، وحالات الاعتراض، ورضا المستفيدين.

3- استبانات قياس الرضا والأثر:

- تُنفذ بعد تقديم الخدمة مباشرة، وأخرى بعد مرور فترة زمنية.
- تُقيس: سهولة الوصول، والجودة، والاستفادة الفعلية.

4- التقييم الداخلي والميداني:

- زيارات مفاجئة أو مجدولة لمتابعة آلية تسليم الخدمة.
- مطابقة البيانات المدخلة على النظام مع الواقع.

5- آلية استقبال الشكاوى والملاحظات:

- عبر البوابة الإلكترونية أو الهاتف الموحد.
- تُصنف الشكاوى حسب الجدية، وتُحل خلال مدة محددة (لا تتجاوز 5 أيام عمل).
- تُسجل كل شكوى في قاعدة بيانات مركزية وتُستخدم في تقارير الحوكمة.

رابعاً - مؤشرات الحوكمة والأداء :

المؤشر	التعريف	المستهدف
نسبة تحقيق الأهداف التشغيلية السنوية	نسبة الإنجاز من إجمالي المشاريع / المبادرات المعتمدة	$90\% \leq$
مستوى رضا المستفيدين	بناءً على استبانات دورية	$80\% \leq$
معدل الشكاوى نسبةً لعدد الخدمات	عدد الشكاوى المؤكدة / عدد الخدمات المقدمة	$2\% \geq$
نسبة الرد على الشكاوى في الوقت المحدد	خلال 5 أيام عمل	$95\% \leq$
نسبة العمليات الرقمية	من إجمالي العمليات	$90\% \leq$
عدد مراجعات الجودة المنفذة سنوياً	داخلياً أو عبر طرف ثالث	$2 \leq$ مراجعة

خامساً - آليات التصحيح والتحسين المستمر:

- تفعيل ما يُعرف بـ خطة العمل التصحيحية (CAP) لكل حالة تتكرر فيها الملاحظات أو الانحرافات.
- عقد اجتماعات تقييم الأداء الاستراتيجي كل ربع سنة.
- تنفيذ ورش تحسين داخلية تستهدف الفرق المنفذة للخدمة.
- تحديث سياسات الاستحقاق والتوزيع بشكل سنوي بناءً على نتائج التقييم.

سادساً - الشفافية أمام أصحاب المصلحة:

- نشر تقارير مختصرة عبر الموقع الإلكتروني تبين إنجازات الجمعية وعدد المستفيدين.
- مشاركة الجهات الداعمة بالتقارير التفصيلية للأثر مقابل كل دعم مادي أو عيني.
- إتاحة نظام تتبع الطلبات للمستفيدين لمعرفة حالة الطلب وموعد الخدمة.
- عرض نتائج القياس والمقارنات السنوية لمجلس الإدارة والجهات الرقابية.

سابعاً - تحديات حوكمة الخدمات وطريقة التعامل معها:

طريقة التعامل	التحدي
تدريب مستمر - تطبيقات مبسطة - مراجعة داخلية.	تفاوت قدرة الفرق التنفيذية على إدخال البيانات بدقة
ربط مع الجمعيات الشريكة - التحقق الرقمي الثنائي - سجل موحد.	احتمالية التحويل أو التسجيل المكرر
تحليل الأسباب الجذرية - مراجعة الإجراء - تعديل الخدمة.	تكرار الشكاوى في نفس النقاط
نشر النسخة المبسطة عبر وسائل التوعية - تحديث فوري على البوابة الإلكترونية.	عدم الإفصاح عن معايير الاستحقاق





الفصل التاسع/ الملاحق والنماذج التشغيلية المعتمدة:

يعتمد نجاح تنفيذ الخدمات في جمعية اعتدال لحفظ النعمة على وجود نماذج تشغيلية واضحة، موحدة، ومحدثة تضمن توحيد الإجراء وتوثيقه، وتسهم في رفع الكفاءة، وتقليل الخطأ، وتحقيق الشفافية والرقابة.

وتُعد هذه النماذج أحد المكونات الرئيسية لنظام الجودة في الجمعية، فهي:

- تُنظّم العلاقة بين المستفيد والجهة المنفذة.
- تُسهّل المتابعة والتقييم.
- تُعزز الرقابة المالية والإدارية.
- تدعم الشفافية والمساءلة.
- وتُستخدم أيضًا لتوفير بيانات رقمية دقيقة تُوظف في التخطيط والتقارير.



أولاً - سياسة إدارة النماذج في الجمعية:

تعتمد الجمعية المبادئ التالية في تطوير واستخدام النماذج:

- التحديث الدوري: تراجع النماذج كل 12 شهرًا أو بعد ظهور ملاحظات تشغيلية.
- التحول الرقمي: جميع النماذج تعمل ضمن النظام الإلكتروني الداخلي (ERP).
- الاعتماد الرسمي: لا يُقبل أي نموذج دون رقم نسخة واعتماد من الإدارة التنفيذية.
- الربط الإجرائي: كل نموذج مرتبط بخطوة محددة ضمن خارطة مسار الخدمة.

ثانياً - خارطة النماذج حسب دورة الخدمة :

المرحلة	النموذج المستخدم	ملاحظات
تسجيل الحالة	نموذج تسجيل المستفيد	إلكتروني - قابل للطباعة - يتضمن تصنيف استهلاك الأسرة بناءً على معايير اعتدال.
التقييم والتحقق	نموذج تقييم الاستحقاق + نموذج زيارة ميدانية	يستخدمه الباحث الاجتماعي أو فريق الدعم.
تقديم الخدمة	نموذج صرف دعم عيني / صيانة / توعية	يستخدم لتحديث الملف وإصدار تقارير رضا.
ما بعد التنفيذ	نموذج تحقق من التوصيل + نموذج تقييم رضا المستفيد	يتم التوقيع عليه من الطرفين ويُوثق على النظام.
الملاحظات والاعتراض	نموذج الشكاوى / التظلم داخليًا أو عبر طرف ثالث	مرتبط برقم الملف ويسمح بالمتابعة إلكترونياً.

ثالثاً - تفاصيل النماذج الأساسية :

1 - نموذج تسجيل المستفيد

- يحتوي على بيانات الهوية، السكن، الدخل، عدد أفراد الأسرة، الحالة الصحية، ونوعية الخدمة المطلوبة.
- يُستخدم كنقطة بدء في جميع خدمات الجمعية.
- يدمج لاحقاً مع نظام الاستحقاق لتوليد التقييم الآلي.

2 - نموذج تقييم الاستحقاق

- يتضمن نظام نقاط وفق المعايير المعتمدة في فصل الاستحقاق.
- يولد تلقائياً من النظام وفق إدخال بيانات الأسرة.
- يُستخدم كمرجع أساسي قبل صرف أي دعم.

3 - نموذج الزيارة الميدانية

- يُستخدم للتحقق من الواقع الفعلي للأسرة.
- يتضمن ملاحظات الباحث أو المقيّم الفني (مثل حالة الأثاث، توفر الأجهزة، ملائمة المسكن...).

4 - نموذج صرف الدعم

- يوثق المواد أو الخدمة المقدمة (الكمية، النوع، القيمة التقديرية).
- يحتوي على خانة لتوقيع المستفيد وختم الجمعية.
- مرتبط بفاتورة داخلية إن كانت الخدمة ممولة من جهة راعية.

5 - نموذج التحقق من التوصيل

- يُستخدم عند التوصيل عبر طرف ثالث أو عبر الجمعيات الشريكة.
- يحتوي على صورة استلام أو توقيع أو كود تحقق.
- يعتمد أيضاً على إشعار إلكتروني يُرسل للمستفيد لتأكيد التسليم.

6 - نموذج الشكاوى والتظلمات

- يُتاح إلكترونياً عبر موقع الجمعية وصفحة «التواصل المجتمعي».
- يتم تصنيفه وتوجيهه داخلياً لوحدة خدمة المستفيدين.
- يشمل رقم تتبع لكل طلب وشاشة مخصصة لمتابعة الحالة.

7 - نموذج تقييم رضا المستفيد

يحتوي على تقييم رقمي (1 إلى 5 نجوم) لكل من:

- جودة الخدمة.
 - طريقة التعامل.
 - ملائمة الخدمة لاحتياجه.
 - الوقت المستغرق.
- يتاح إلكترونياً أو عبر رسالة SMS قصيرة بعد انتهاء الخدمة.

رابعاً - تكامل النماذج مع النظام الإلكتروني :

تُدار جميع النماذج عبر نظام إدارة العمليات الداخلية (ERP) المرتبط بملف المستخدم. يتم توليد تقارير دورية أو لحظية بحسب النموذج، مثل:

- تقرير صرف العينيات.
- تقرير الشكاوى المتكررة.
- تقرير الأسر المكتفية.

كل نموذج يُخزن تلقائياً في قاعدة بيانات المستخدم.

خامساً - دليل الاستخدام والنشر الداخلي :

لكل نموذج دليل استخدام مبسّط بصيغة PDF يشمل:

- الهدف من النموذج.
- وقت الاستخدام.
- الجهة المسؤولة عن تعبئته.
- الخطوة التالية بعد تعبئته.

النماذج متوفرة عبر:

- لوحة الموظف الداخلية.
- أجهزة التابلت الميدانية.
- رابط مشفر يُرسل للجهات الشريكة المصرح لها.

سادساً - الممارسات التشغيلية المرتبطة بالنماذج :

لا يُصرف أي دعم دون إدخال النموذج المقابل في النظام. جميع النماذج قابلة للتحقيق من:

- المراجع الداخلي.
- اللجنة التنفيذية.
- الجهات المانحة (حسب الاتفاق).

يتم حفظ النماذج لمدة لا تقل عن 5 سنوات. تراجع النماذج بعد كل حالة خطأ أو شكوى لتحديثها حسب الحاجة

الفصل العاشر/ تصنيف الأعطال المنزلية ذات الأولوية:

المقدمة

يتطلب نجاح برامج «جمعية اعتدال لحفظ النعمة» في مجالي الترشيد والصيانة فهماً واضحاً للأعطال المنزلية الأكثر خطراً واستهلاكاً للموارد. وعليه تم وضع هذا الفصل ليكون مرجعاً يُحدّد الأولويات وفق ثلاثة معايير مترتبة:

1. خطورة السلامة (احتمال نشوب حريق أو صق كهربائي).
 2. حجم الهدر اليومي (ماء/طاقة) وتأثيره المالي على المستفيد وكلفة الإنتاج على الدولة.
 3. سهولة الاكتشاف والإصلاح (الإجراء المطلوب، الكلفة الزمنية والمالية).
- يساعد هذا التصنيف فرق التوعية، وخدمة الصيانة، وبرنامج «حصيف» على توجيه الجهود والموارد حيث العائد الاجتماعي والاقتصادي أكبر. وللأعطال التي لم تُذكر في هذا الفصل يُعهد لأخصائي تقديم الدعم الفني بالجمعية بتحديد درجة الأولوية المناسبة وفق المعايير ذاتها.

الفئة (أ): أعطال السلامة الحرجة

الرمز	العطل	خطر محتمل	الهدر التقريبي	توصية عاجلة
A1	سخان ماء يعمل بدرجة حرارة مرتفعة باستمرار (عطل في منظم الحرارة)	انفجار/حريق	5 kWh/يوم	إيقاف السخان وفصل الكهرباء حتى صيانة متخصصة.
A2	تسرّب مياه على لوحة التوزيع الكهربائية (من سخان أو أنبوب مخفي)	صق كهربائي	340 ل/يوم	إغلاق مصدر الماء، استخدام كاشف رطوبة، الاتصال بفني.
A3	سلك مكيف تالف أو دون تأريض	حريق	حريق	عزل دائرة التكييف، تغيير الأسلاك، تركيب قاطع حماية.

معيار التعامل: إصلاح خلال ≥ 24 ساعة، وتوثيق صورة «قبل/بعد» في النظام.

الفئة (ب): أعطال الهدر العالي

الرمز	العطل	الهدر اليومي	كلفة المستفيد (ر.س.)	كلفة الإنتاج على الدولة (ر.س./يوم)
B1	مرحاض يسرّب (جلدة تالفة)	ل 750	0.112	1.36
B2	كسر في أنبوب الري الخارجي	ل 800	0.120	1.46
B3	مضخة الماء تعمل على مدار الساعة	kWh 6	1.08	1.22
B4	نقص غاز التبريد الفريون في المكيف	kWh 3	0.54	0.61
B5	كسر في الأنبوب الأرضي الرئيس	ل 4 920	0.738	8.95

معيّار التعامل: إصلاح خلال ≥ 7 أيام مع متابعة أثر الفاتورة في الشهر التالي.

الفئة (ج): أعطال الهدر المتوسط والمنخفض

الرمز	العطل	الهدر اليومي	ملاحظة
C1	صنبور يقطر	ل 30	إصلاح جلدة أو استبدال رأس ≥ 10 ر.س.
C2	رأس دش يرشح بشكل خفيف	ل 5	استبدال وافر رشاش.
C2	أجهزة في وضع الاستعداد (شواحن، أجهزة استقبال)	kWh 2.16	استخدام مشترك ذكي يقطع الكهرباء.
C4	فلتر مكيف متسخ	kWh +2	تنظيف شهري بالصيف.
C5	حشية باب الثلاجة مرتخية	kWh +0.3	استبدال الحشية.

معيّار التعامل: إدراج في حملات التوعية.



ربط التصنيف بمسارات الجمعية

مسار الخدمة	الفئة (أ)	الفئة (ب)	الفئة (ج)
التوعية	محتوى تحذيري، فيديو «افصل قبل تصلح»	إنفوغرافيك حساب الهدر	نصائح يومية على وسائل التواصل
الترشيد (حصىف)	فحص دوري للأجهزة الحرجة	تقرير استهلاك بعد الإصلاح	دليل صيانة منزلية
الصيانة	تدخل فوري بفني مختص	جدولة دورية	جدولة صيانة حسب الحاجة
الدعم العيني	إمكانية استبدال الجهاز التالف بعد تقييم	—	—

أثر الإصلاح على العمر الإنتاجي للأجهزة

إن معالجة الأعطال لا تقتصر على خفض الهدر؛ بل تُطيل العمر الافتراضي للمعدات، ما يجنب المستهلك تكلفة الاستبدال المبكر ويقلل النفايات الإلكترونية.

الجهاز	العطل المستهدف	العمر المتوقع	العمر بعد الإصلاح	فرق تقريبي
مكيف هواء	فلتر متسخ / نقص فريون	8 سنوات	11-10 سنة	+23 سنة
سخان كهربائي	ترموستات عالق / ترسبات	6 سنوات	9 سنوات	+3 سنوات
ثلاجة	جلدة باب تالفة / مكثف متسخ	10 سنوات	12 سنة	+2 سنة
مضخة مسبح أو بئر	عمل مستمر بلا مؤقت	4 سنوات	6 سنوات	+2 سنة
نشفة ملابس	فتحة تهوية مسدودة	7 سنوات	9-8 سنوات	+12 سنة

الأرقام تقريبية مبنية على أدلة الصيانة لمصنعي الأجهزة (ENERGY STAR، DOE، AHRI).

الفائدة المضاعفة: كل سنة إضافية من عمر الجهاز تعادل وراً بيئياً من تصنيع ونقل جهاز جديد، إضافة إلى توفير مالي يُقدر بمتوسط 6001500 ر.س حسب نوع الجهاز.

خاتمة الفصل

يعتمد ترتيب الأولويات على الموازنة بين السلامة والوفورات الاقتصادية. ويوصى بأن تُدمج فئة (أ) في خطط الطوارئ، بينما تُخصّص حملة فصلية للفئة (ب)، ويُعالج الفئة (ج) ضمن مبادرات التوعية الشهرية المستمرة. هكذا يُحقق «دليل خدمات المستفيدين» التكامل بين الوقاية، وترشيد الاستهلاك، وحفظ النعمة.



الفصل الحادي عشر/ الخاتمة والتوصيات:

أولاً: الخاتمة

تُعد خدمات المستفيدين في جمعية اعتدال لحفظ النعمة محورًا مركزيًا في تحقيق رسالتها الإنسانية والاجتماعية، حيث تمثل نقطة الالتقاء بين قيم الاعتدال، وأهداف حفظ النعمة، وحاجة المجتمع إلى الدعم المنظم والفعل. ومن هذا المنطلق، جاء هذا الدليل ليكون إطارًا مرجعيًا واضحًا، يضمن وحدة الممارسة وتكامل الأدوار، ويوفر للعاملين والشركاء والمستفيدين تصورًا مشتركًا حول آلية تقديم الخدمات.

لقد تم إعداد هذا الدليل وفق أعلى معايير التوثيق والتخطيط المؤسسي، واستنادًا إلى التجربة الميدانية وخلاصات التفاعل مع الفئات المستفيدة، مع مراعاة التكامل مع التوجهات الوطنية في مجالات الاستدامة الاجتماعية، والاقتصاد الدائري، وتطوير القطاع غير الربحي وفق رؤية المملكة 2030.

وسيظل هذا الدليل وثيقة حيّة قابلة للتحديث والتطوير المستمر، بما يتلاءم مع تطورات العمل، وتغذية راجعة من الفرق التنفيذية والمجتمع والمستفيدين.

ثانياً: التوصيات العامة لتطبيق الدليل

1. تفعيل البرامج التدريبية الدورية للعاملين على النماذج والسياسات والخدمات الواردة في الدليل لضمان جودة التطبيق.
2. مراجعة فصل «الاستحقاق والحوكمة» كل ستة أشهر على الأقل، بناءً على الحالات الميدانية الجديدة أو تغيرات المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية.
3. التحول الرقمي الشامل لكل النماذج والإجراءات التشغيلية المتعلقة بالدليل، وربطها بأنظمة التتبع والتقييم.
4. فتح قنوات داخلية لتلقي الملاحظات والتعديلات على الدليل من قبل العاملين والمستفيدين، وعرضها على لجنة مختصة للتحديث المستمر.
5. تضمين قرارات مجلس الإدارة الرئيسية المتعلقة بخدمات المستفيدين كملاحق محدثة للدليل عند اعتماد أي تحديثات مؤسسية.
6. اعتماد نسخة إلكترونية وتفاعلية من الدليل، قابلة للتحديث عبر لوحة تحكم داخلية، واستخدامها كمرجع أساسي يومي من قبل الموظفين.

آلية المراجعة والتحديث :

- يراجع الدليل سنوياً من إدارة التكافل والاستدامة بالتعاون مع الإدارة التنفيذية ، وتُرفع التوصيات إلى مجلس الإدارة لاعتماد الإصدار الجديد خلال 30 يوماً من تاريخ المراجعة.
- يُنفَّذ تدريب توعوي قصير (45 دقيقة) لجميع الأطراف المعنية خلال أسبوع من اعتماد أي تحديث.

الاعتماد :

تم اعتماد دليل خدمات المستفيدين بجمعية اعتدال لحفظ النعمة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 3 / 2025 المنعقد بتاريخ 18 / 01 / 1447هـ الموافق 13 / 07 / 2025م.



المنطقة الشرقية - الدمام - حي الخالدية 6969 ص.ب 2919 الدمام
etedal.org.sa ● info@etedal.org.sa ● etedalsa ● etedal_sa ● etedal.sa
خدمات المستفيدين: 966503868118 - الهاتف العام: 966138434463