



جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم (2033)

سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين

المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - الأحساء - جوال : 0503577222 - 0501665999

Saud Arabia - Eastern Province - Alahsa - Email : autismspectrumm@gmail.com Mobile ; 0501665999 - 0503577222



تمهيد :

تضع جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير



والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة مع المستفيدين :

1. المقابلة .
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين:

إحالة المستفيدين المستحقين إلى أحد المراكز المتخصصة التي توجد شركات معهم لتقديم الخدمات للمستفيدين حسب الخدمة والبرنامج الذي يحتاجه المستفيد وذلك ضمن الخدمات التالية:

- القياس والتشخيص
- خدمات تربوية وتأهيلية ونفسية واجتماعية
- خدمات تدخل مبكر
- خدمات الارشاد الاسري
- خدمات التوعية والتثقيف
- خدمات ترفيهية.

شروط استحقاق المستفيد للخدمات التي يحتاجها:

1. تقديم طلب
2. تقرير طبي للحالة.
3. تقرير التشخيص المعتمد من الجهات الرسمية.
4. رقم السجل المدني أو رقم الإقامة.
5. إثبات عنوان السكن ضمن المنطقة الجغرافية لامتداد الجمعية.



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية.
3. الخطابات الرسمية.
4. خدمات طلب المساعدة.
5. خدمات التطوع.
6. الموقع الإلكتروني للجمعية

طريقة التعامل مع المستفيد :

1. استقبال المستفيد بكل احترام.
 2. التأكد من الحصول على كافة البيانات والمعلومات
 3. التحقق من التقارير الطبية والتشخيصية.
 4. إعلام المستفيد برفع طلبه للجان المختصة بهدف الدراسة.
- تقديم الخدمة للمستفيد عند استحقاقه لها.

أعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في الاجتماع رقم (3) بتاريخ 16 / 6 / 2021 م

رئيس مجلس إدارة جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية

دكتور / منصور بن حسين الجبران



المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - الأحساء - جوال : 0501665999 - 0503577222

Saud Arabia - Eastern Province - Alahsa - Email : autismspectrum@gmail.com Mobile ; 0501665999 - 0503577222