



القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين
الفصل الثالث

سياسات وإجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين



• سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: الغرض من السياسة

وضع إطار تنظيمي واضح وعملي للعلاقة بين الجمعية والمستفيدين، بما يعزز الشفافية، الاحترام المتبادل، وتحقيق التوازن بين الحقوق والواجبات، ويضمن تقديم الخدمات بجودة عالية تستجيب لاحتياجات المستفيدين.

ثانياً: المبادئ العامة

1. الاحترام والتقدير: احترام كرامة المستفيدين وأولياء أمورهم، والتعامل معهم بكل لباقة.
2. الشفافية: توفير معلومات واضحة وشاملة عن الخدمات والمعايير والشروط والحقوق لجميع المستفيدين.
3. المساواة وعدم التمييز: التعامل مع جميع المستفيدين بشكل عادل دون تمييز على أي أساس.
4. الخصوصية وحماية البيانات: الالتزام بحماية معلومات المستفيدين وضمان سرية بياناتهم وعدم استخدامها أو مشاركتها إلا بما يتفق مع سياسة الخصوصية المعتمدة.
5. التمكين والمشاركة: إشراك المستفيدين في تطوير الخدمات من خلال استبيانات، مقترحات، قنوات تواصل مباشرة.
6. الجودة والتحسين المستمر: تقديم الخدمات وفق معايير عالية والعمل الدائم على التطوير والتحسين.

ثالثاً: حقوق المستفيدين

1. الحصول على بطاقة انتساب رسمية من الجمعية.
2. التمتع بالخدمات المقدمة وفق الشروط والمعايير المحددة.
3. معرفة تفاصيل الخدمة المقدمة، مدتها، والالتزامات المطلوبة.
4. تقديم الشكاوى والتظلمات ومعالجتها بطرق مهنية وعادلة.
5. الحفاظ على خصوصية بياناته وعدم الإفصاح عنها إلا بإذنه أو وفق الأنظمة.
6. التمتع ببيئة خدمية آمنة تحترم كرامته وتمنع الإساءة اللفظية أو الجسدية.

رابعاً: واجبات المستفيدين

1. تقديم بيانات صحيحة ومحدثة، وإبلاغ الجمعية بأي تغيير فوري.
2. الالتزام بالشروط الخاصة بكل خدمة.
3. المواظبة على الحضور في البرامج المعتمدة له.
4. تقييم البرامج والخدمات المقدمة بعد الاستفادة منها.
5. الحفاظ على ممتلكات الجمعية وعدم التعدي عليها.
6. اتباع السلوك الأخلاقي عند التعامل مع موظفي الجمعية.
7. الالتزام بالمظهر اللائق خلال زيارة المقر أو المشاركة في الأنشطة.
8. عدم تمثيل الجمعية أو التحدث باسمها دون إذن خطي رسمي.
9. الامتناع عن جمع التبرعات أو تفاضي مبالغ باسم الجمعية دون تصريح.
10. الامتناع عن الإساءة للجمعية عبر الوسائل الإعلامية، وتحفظ الجمعية بحقوقها في اتخاذ الإجراء القانوني.
11. التعاون مع الإجراءات الإدارية مثل تسليم المستندات وحضور المواعيد المحددة.



خامساً: آليات التواصل مع المستفيدين
(أ) القنوات الرسمية للتواصل تشمل:

1. الموقع الإلكتروني.
2. مراكز تقديم الخدمة والفروع.
3. الرقم الموحد للجمعية.
4. أرقام التواصل المباشرة مع الفروع.
5. البريد الإلكتروني والرسائل النصية.
6. منصات التواصل الاجتماعي.

(ب) الغرض من التواصل:

1. مشاركة الإعلانات والفعاليات والخدمات الجديدة.
2. الرد على الاستفسارات والملاحظات والمبادرات.
3. استقبال ومعالجة الطلبات وفق الإجراءات المعتمدة.
4. إشراك الأسر في صناعة القرار (عبر استبيانات، تحديد أولويات الورش، الخ).
5. تعزيز العلاقة عبر رسائل الشكر والتكريم الإعلامي بعد المشاركة الفعالة.

سادساً: إدارة العلاقة أثناء وبعد تقديم الخدمات:

- تعزيز العلاقة مع المستفيدين من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية، وضمان استمرارية الدعم والمتابعة الفعالة لتحقيق رضاهم وتعزيز شراكتهم مع الجمعية.

❖ أولاً: مبادئ إدارة العلاقة مع المستفيدين

- أ. الشفافية والمصداقية
 1. تقديم المعلومات بوضوح عن الخدمات المتاحة وشروط الاستحقاق.
 2. إبلاغ المستفيد بمراحل معالجة طلبه وحالة الخدمة بانتظام.
- ب. الاحترام والتقدير
 1. التعامل مع المستفيدين بأخلاق عالية واحترام احتياجاتهم وخصوصيتهم.
 2. الاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم والاستجابة لها بجدية.
- ت. العدالة والمساواة
 1. تقديم الخدمات لجميع المستفيدين دون تمييز.
 2. ضمان تطبيق سياسات الدعم بطريقة عادلة وواضحة.
- ث. السرية وحماية البيانات
 1. الحفاظ على خصوصية بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها مع جهات غير مصرح بها.
 2. استخدام البيانات فقط لتحسين الخدمات واتخاذ القرارات المناسبة.



- ج. التفاعل المستمر والتواصل الفعال
1. توفير قنوات تواصل مباشرة مع المستفيدين (هاتف، واتساب، بريد إلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي).
 2. تعزيز الشراكة مع المستفيد من خلال التغذية الراجعة والاستبيانات الدورية.

❖ ثانيًا: إجراءات إدارة العلاقة مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات

- أ. التوعية بالمستحقات والخدمات المتاحة
- تزويد المستفيد بمعلومات واضحة عن الخدمات وشروط الاستحقاق عبر:
1. الموقع الإلكتروني للجمعية.
 2. وسائل التواصل الاجتماعي.
 3. الاتصال المباشر مع ممثلي الجمعية.

- ب. تقديم الدعم والمساندة خلال عملية التقديم
- توفير إرشادات حول كيفية التقديم وتحميل الوثائق المطلوبة، عبر:
1. دليل إلكتروني أو مطبوع.
 2. خدمة دعم فني للرد على الاستفسارات.

- ت. التحقق من المعلومات والتواصل المستمر
- أثناء مراجعة الطلبات، يتم:
1. إرسال إشعارات دورية عن حالة الطلب.
 2. طلب أي مستندات إضافية عند الحاجة.

- ث. تقديم الخدمة بمرونة وكفاءة
- يتم التعامل مع كل مستفيد بناءً على احتياجاته وظروفه الخاصة، مع مراعاة:
1. السرعة في إنجاز الطلبات العاجلة.
 2. ضمان جودة وكفاءة الخدمة المقدمة.

- ج. التوثيق والمتابعة
- عند تقديم الخدمة، يتم:
1. تسجيل جميع تفاصيل الخدمة في الملفات الخاصة بها.
 2. إبلاغ المستفيد بألية الاستفادة من الخدمة وكيفية استلامها.

❖ ثالثًا: إدارة العلاقة مع المستفيدين بعد تقديم الخدمات

- أ. التقييم وقياس رضا المستفيدين
- بعد تقديم الخدمة، يتم إرسال استبيان تقييم عبر:



1. رسالة واتساب.
 2. البريد الإلكتروني.
 3. مكالمة هاتفية في بعض الحالات الخاصة.
- ب. المتابعة المستمرة وتحسين الخدمة
بناءً على تقييم المستفيدين، يتم:
1. تحسين الخدمات استناداً إلى الملاحظات الواردة.
 2. تقديم برامج إضافية تلي احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فاعلية.
- ت. تقديم الدعم الإضافي عند الحاجة
في حال مواجهة المستفيد لأي صعوبات بعد استلام الخدمة، يتم:
1. توفير دعم فني لمساعدته في الاستفادة المثلى من الخدمة.
 2. إعادة تقييم الحالة إذا ظهرت مستجدات تتطلب دعماً إضافياً.
- ث. بناء مجتمع تفاعلي مع المستفيدين
تعزيز التواصل المستمر عبر:
1. مجموعات دعم على وسائل التواصل الاجتماعي.
 2. تنظيم لقاءات دورية إلكترونية أو حضورية لمناقشة احتياجات المستفيدين.
 3. مشاركة قصص النجاح لتعزيز الوعي والاستفادة من التجارب السابقة.

سابعاً: التعامل مع حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات

- تهدف إلى تحديد الإجراءات اللازمة لاكتشاف ومعالجة حالات عدم المطابقة في المنتجات والخدمات، ومنع تكرارها مستقبلاً، مع متابعة فعالية الحلول المتخذة لضمان تحسين جودة الخدمة واستدامة الرضا لدى المستفيدين.

أولاً: مراحل التعامل مع حالات عدم المطابقة

- أ. اكتشاف حالات عدم المطابقة
 1. جمع الملاحظات من المستفيدين عبر الشكاوى والتقييمات.
 2. تنفيذ عمليات فحص وتدقيق داخلي منتظم للمنتجات والخدمات.
 3. متابعة الملاحظات الواردة من الموظفين أو الجهات الرقابية.
- ب. تحليل سبب عدم المطابقة
 1. تحديد نوع المشكلة (فنية، تشغيلية، إدارية، لوجستية، إلخ) وتحليلها ودراسة الحالات السابقة المشابهة إن وجد من قبل الإدارات المعنية.
 2. إعداد تقرير تحليل شامل يوضح الأسباب والعوامل المؤثرة.
- ت. معالجة المشكلة والتصحيح الفوري

مثل:

 1. استبدال المنتج أو إعادة تقديم الخدمة.
 2. تعويض المستفيد إن لزم الأمر.
 3. تقديم اعتذار رسمي للمستفيدين عند الحاجة.



ثانياً: إجراءات منع تكرار حالات عدم المطابقة

أ. مراجعة وتحديث العمليات والإجراءات:

1. تحسين إجراءات العمل بناءً على تحليل الأسباب.
2. تعزيز ضوابط الجودة في جميع المراحل التشغيلية.

ب. التدريب والتوعية:

1. تقديم دورات تدريبية للموظفين حول معايير الجودة والتعامل مع المشكلات.
2. نشر الوعي داخل الجمعية حول أهمية الامتثال لمعايير الجودة.

ثالثاً: متابعة فعالية الحلول وضمان التحسين المستمر

أ. قياس فعالية الحلول

1. إجراء مراجعات دورية للحالات السابقة لتقييم ما إذا كانت المشكلات قد حُلَّت بالكامل.
2. مقارنة بيانات عدم المطابقة قبل وبعد تنفيذ الإجراءات التصحيحية.

ب. إجراء تدقيق داخلي منتظم

1. تنفيذ عمليات تفتيش داخلية على جودة الخدمات والمنتجات.
2. إعداد تقارير دورية لمراجعة الأداء وضمان الامتثال لمعايير الجودة.

ثامناً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات

1. تعبئة نموذج الشكاوى المعتمد من الجمعية عند مواجهة أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة من الأشخاص والجهات، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكاوى (30) يوماً من تاريخ نشوئها.
2. يجب على الجمعية اتباع إجراءات معالجة الشكاوى (بحسب سياسة الجودة)، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى (15) يوم من تاريخ تقديمها.



****نموذج تقديم شكوى****

بيانات المشتكى			
رقم المستفيد		اسم المستفيد الرباعي	
وسائل الاتصال		صلة قرابة المتقدم للشكوى للمستفيد	
رقم الهاتف	البريد الإلكتروني	<input type="checkbox"/> أم	<input type="checkbox"/> أب
		<input type="checkbox"/> أخت	<input type="checkbox"/> أخ
بيانات المشتكى عليه			
الدور		اسم (الشخص / الجهة) المتظلم منها	
<input type="checkbox"/> عميل	<input type="checkbox"/> مستفيد	<input type="checkbox"/> موظف	
تفاصيل الشكوى			
			موضوع الشكوى
			نص الشكوى
		التوقيع	التاريخ

* ملاحظة: يرجى إرفاق الأدلة والبراهين التي تثبت صحة التظلم/ الشكوى ليتم النظر فيها.

صاحب الصلاحية			
			الاسم
			المنصب
			الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى
		التوقيع	التاريخ

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية أسر التوحد الخيرية في اجتماعه رقم (1) بتاريخ 03 مارس 2026م على كافة اللوائح والسياسات والإجراءات بالجمعية، وقرر اعتمادها وتعميمها والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية (جمعية أسر التوحد - الرئيسية)
(saf.org.sa).

