جمعية أسر التوحد
Society of Autism Families

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

الفصل الثالث

سياسات وإجراءات
تنظيم العلاقة مع المستفيدين

القسم الأول: السياسات والاجراءات الخاصة بالمستفيدين

• الفصل الثالث: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

• أولاً: الغرض من السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، من خلال إطار تشغيلي موحّد ينسجم مع سياسات: إدارة الطلبات، حماية البيانات، الصلاحيات، التواصل، الشكاوى، وعدم المطابقة، بما يضمن تقديم خدمات عادلة وشفافة وآمنة وذات جودة عالية.

• 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

تلتزم الجمعية/المركز بتقديم خدماتها وبرامجها وفق مبادئ الجودة والعدالة والاحترام والشفافية، وبما يحقق مصلحة المستفيدين ويحفظ حقوقهم وكرامتهم، ويحق للمستفيد ما يلي:

م	البند	التفصيل
أولاً	الحقوق العامة	1. الحصول على الخدمات والبرامج في بيئة آمنة ومحفزة تراعي الكرامة الإنسانية والاحتياجات الفردية. 2. الاستفادة من الخدمات والبرامج المقدمة وفق الأنظمة والسياسات والإجراءات المعتمدة. 3. الحصول على معاملة عادلة ومحترمة تحفظ الخصوصية وتمنع أي إساءة لفظية أو جسدية أو تمييز. 4. الحصول على بطاقة انتساب أو ما يثبت الاستفادة من خدمات الجمعية – إن وجد – وفق الأنظمة المعتمدة. 5. الحصول على التوعية والإرشاد اللازمين بما يسهم في تحقيق الاستفادة المثلى من البرامج والخدمات.
ثانياً	الحقوق المتعلقة بالمعلومات والتوعية	6. التعرف على الخدمات والبرامج وآلية الاستفادة منها وشروطها ومتطلباتها. 7. الحصول على معلومات واضحة حول طبيعة الخدمة ومدتها وآلية تنفيذها والالتزامات المرتبطة بها. 8. الاستفسار وطلب التوضيح حول أي إجراءات أو متطلبات تتعلق بالخدمة أو البرنامج. 9. إشعار المستفيد أو أسرته بأي تغييرات تتعلق بالخدمات أو البرامج، بما في ذلك المواعيد أو الجداول الزمنية أو مقر التنفيذ.
ثالثاً	الحقوق المتعلقة بالمشاركة والاستفادة	10. المشاركة في البرامج والأنشطة وفق الضوابط والإجراءات المنظمة. 11. الحصول على فرص عادلة ومتساوية للاستفادة من الخدمات والبرامج المقدمة. 12. الحصول على الدعم المناسب وفق طبيعة الخدمة واحتياجات المستفيد. 13. إشراك المستفيد أو ولي أمره – عند الحاجة – في البرامج والخطط ذات العلاقة بالخدمة المقدمة.

رابعاً	الحقوق المتعلقة بالخصوصية والسرية	14. المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الشخصية وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة. 15. حماية خصوصية المستفيد أثناء تقديم الخدمات والأنشطة والبرامج المختلفة. 16. عدم استخدام الصور أو المواد الإعلامية أو التوثيقية أو نشرها إلا بعد الحصول على الموافقات اللازمة، مع حق المستفيد أو أسرته في القبول أو الرفض للظهور الإعلامي عبر منصات الجمعية المختلفة.
خامساً	الحقوق المتعلقة بالتواصل و إبداء الرأي	17. تقديم الشكاوى والملاحظات والمقترحات والتظلمات عبر القنوات الرسمية المعتمدة. 18. الحصول على فرصة عادلة لإبداء الرأي أو تقديم الملاحظات دون أن يؤثر ذلك على جودة الخدمة المقدمة له. 19. معالجة الشكاوى والتظلمات والرد عليها وفق إجراءات مهنية وعادلة وخلال المدد المعتمدة. 20. سرعة التجاوب مع استفسارات المستفيدين وأسرهم وتقديم الدعم المناسب لهم.
سادساً	الحقوق المتعلقة بالجودة والسلامة	21. الحصول على الخدمات من قبل كوادر مؤهلة ومتخصصة وفق طبيعة الخدمة المقدمة. 22. تلقي الخدمات وفق معايير الجودة والسلامة المعتمدة لدى الجمعية. 23. توفير بيئة مناسبة وآمنة أثناء الاستفادة من البرامج والخدمات والأنشطة المختلفة.

- **رابعاً: واجبات ومسؤوليات المستفيدين**

- **يلتزم المستفيد أوولي أمره – عند الحاجة – بالتعاون مع الجمعية/المركز لتحقيق الاستفادة المثلى من البرامج والخدمات والأنشطة المقدمة، وتشمل الواجبات والمسؤوليات ما يلي:**

م	البند	التفصيل
أولاً	الالتزامات العامة	1. الالتزام بالأنظمة والسياسات والتعليمات المنظمة للخدمات والبرامج المعتمدة لدى الجمعية. 2. الالتزام بالمواعيد المحددة للبرامج والخدمات، وإشعار الجهة مسبقًا عند الاعتذار أو التأخر متى أمكن ذلك. 3. التعاون مع فريق العمل والمختصين والمشرفين بما يسهم في تحقيق أهداف البرامج والخدمات. 4. تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة واستكمال النماذج بدقة ووضوح. 5. المساهمة في تطوير وتحسين جودة الخدمات من خلال المشاركة في التقييمات واستطلاعات الرأي وقياس رضا المستفيدين.
ثانياً	السلوك والانضباط	6. الالتزام بالتعامل باحترام ولباقة مع العاملين والمختصين والمشاركين والمستفيدين الآخرين. 7. المحافظة على المظهر والسلوك اللائق أثناء الحضور أو المشاركة في البرامج والأنشطة. 8. المحافظة على مرافق الجمعية وممتلكاتها والأدوات المستخدمة أثناء تقديم الخدمات والبرامج. 9. الامتناع عن أي إساءة لفظية أو جسدية أو أي سلوك غير لائق داخل مقار الجمعية أو عبر وسائل التواصل المرتبطة بالخدمة. 10. احترام خصوصية الآخرين وعدم التسبب في الإزعاج أو تعطيل سير البرامج والأنشطة. 11. الالتزام بمنع التدخين داخل جميع مرافق الجمعية.
ثالثاً	السرية وحماية المعلومات	12. عدم تصوير أو تسجيل البرامج أو الجلسات أو ورش العمل أو نشر محتواها إلا بعد الحصول على موافقة رسمية مسبقة. 13. المحافظة على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالمستفيدين أو العاملين أو البرامج وعدم استخدامها أو مشاركتها أو لستغلالها بصورة غير نظامية أو مسيئة. 14. الالتزام بحماية أي معلومات يتم الاطلاع عليها أثناء المشاركة في البرامج أو الخدمات.

رابعاً	السلامة والأمن	15. الالتزام بتعليمات الأمن والسلامة المعتمدة داخل مقار تقديم الخدمات أو أثناء تنفيذ الأنشطة والفعاليات. 16. الإبلاغ عن أي مخاطر أو حوادث أو ملاحظات قد تؤثر على سلامة المستفيدين أو جودة الخدمات. 17. توفير بيئة مناسبة وآمنة عند الاستفادة من الخدمات الافتراضية أو المنزلية – إن وجدت.
خامساً	المعلومات والتواصل	18. تقديم معلومات وبيانات صحيحة ومحدثة عند التسجيل أو الاستفادة من الخدمات. 19. تحديث بيانات التواصل وإبلاغ الجمعية بأي تغييرات تطرأ عليها. 20. الإفصاح عن أي ظروف أو معلومات قد تؤثر على الاستفادة من الخدمة أو سلامة المستفيدين والمشاركين الآخرين، متى ما ارتبط ذلك بطبيعة البرنامج أو الخدمة. 21. استخدام القنوات الرسمية المعتمدة للتواصل وتقديم الطلبات أو الملاحظات أو الشكاوى أو المقترحات.
سادساً	الالتزام بالبرامج والخدمات	22. الالتزام بالتعليمات والإرشادات المنظمة للبرامج والجلسات والأنشطة المقدمة. 23. الحرص على التفاعل الإيجابي والمشاركة الفعّالة بما يحقق أهداف البرنامج أو الخدمة. 24. تنفيذ الأنشطة أو المهام أو التوصيات المصاحبة للبرامج – إن وجدت – لتحقيق أفضل استفادة ممكنة. 25. طلب التوضيح عند عدم فهم أي تعليمات أو إجراءات مرتبطة بالخدمة أو البرنامج.
سابعاً	الحضوروالمشاركة	26. الالتزام بالحضور المنتظم والمشاركة الجادة في البرامج والأنشطة المسجل بها، ويحق للجمعية إيقاف الاستفادة أو استبعاد المستفيد من الترشيحات المستقبلية عند عدم الالتزام. 27. إشعار الجمعية عند الانسحاب أو عدم القدرة على الاستمرار في البرنامج متى أمكن ذلك. 28. الالتزام بالضوابط والتعليمات الخاصة بكل برنامج أو نشاط وفق طبيعته ومتطلباته.
ثامناً	الالتزام الإعلامي والتمثيل الرسمي	29. عدم تمثيل الجمعية أو التحدث باسمها أو إصدار أي تصريحات نيابة عنها دون تفويض خطي رسمي. 30. عدم استخدام اسم الجمعية أو شعارها أو هويتها في أي منصة أو مادة إعلامية دون موافقة رسمية. 31. الامتناع عن جمع التبرعات أو طلب مبالغ مالية باسم الجمعية دون تصريح معتمد. 32. الامتناع عن الإساءة للجمعية أو منسوبيها عبر الوسائل الإعلامية أو الرقمية أو منصات التواصل الاجتماعي.
تاسعاً	أحكام عامة	33. تحتفظ الجمعية بحق تحديث هذه السياسة والإجراءات وفق ما تقتضيه المصلحة التنظيمية والتشغيلية. 34. يلتزم جميع المستفيدين والعاملين بالاطلاع على هذه السياسة والتقيد بما ورد فيها. 35. يحق للجمعية اتخاذ الإجراءات التنظيمية المناسبة عند مخالفة الأنظمة أو التعليمات أو السياسات المعتمدة. 36. تُفسر هذه السياسة بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

- **خامساً: قنوات وآليات التواصل المعتمدة**

أ) القنوات الرسمية للتواصل:

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

ب) أغراض التواصل:

1. مشاركة الإعلانات والفعاليات والخدمات المقدمة.
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: مبادئ إدارة العلاقة مع المستفيدين**

م	المبدأ	التفسير العام	الممارسات التنفيذية	المسؤول
.1	**الشفافية والمصداقية**	• تقديم معلومات واضحة وصحيحة حول الخدمات والإجراءات	• توضيح شروط الاستحقاق لكل خدمة • إبلاغ المستفيد بمراحل معالجة طلبه أولاً بأول	• الفروع/الممثلين
.2	**الاحترام والتقدير**	• ضمان احترام كرامة المستفيد واحتياجاته	• التعامل وفق أخلاقيات المهنة • الاستماع للملاحظات وتقدير ظروف المستفيدين	• جميع الموظفين
.3	**العدالة والمساواة**	• تقديم الخدمات دون تمييز والالتزام بالمعايير	• تطبيق سياسات الدعم بشكل عادل • مراجعة الطلبات وفق معايير موحدة	• الفروع/الممثلين
.4	**السرية وحماية البيانات**	• حماية بيانات المستفيد وضمان عدم إساءة استخدامها	• تطبيق سياسة صلاحيات الوصول	• تقنية المعلومات • البحث الاجتماعي • الفروع • مشرف العمل الاجتماعي • مدراء المشاريع والبرامج
.5	**التفاعل المستمر والتواصل الفعّال**	• تعزيز الشراكة الإيجابية بين الجمعية والمستفيدين	• توفير قنوات تواصل متنوعة ومباشرة • جمع التغذية الراجعة عبر استبانات وتقارير دورية	• الفروع/الممثلين

- **سابعاً: إدارة العلاقة أثناء وبعد تقديم الخدمات**

م	المرحلة	النشاط	الوصف	قنوات التواصل
.1	أثناء تقديم الخدمة	• التوعية بالخدمات وشروط الاستحقاق	• تزويد المستفيد بمعلومات تفصيلية حول الخدمات المتاحة وآلية التقديم	• الموقع الإلكتروني • منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية. • البريد الالكتروني
.2		• تقديم الدعم والمساندة خلال التقديم	• تقديم إرشادات وشرح خطوات التقديم وتحميل المستندات	
.3		• التحقق من المعلومات	• مراجعة الطلبات والتأكد من اكتمال الوثائق	
.4		• التواصل الدوري	• إرسال إشعارات بحالة الطلب وأي متطلبات إضافية	
.5		• تقديم الخدمة	• تنفيذ الخدمة وفق المعايير المعتمدة وبما يلبي احتياجات وظروف كل مستفيد	
.6		• التوثيق والمتابعة	• تسجيل تفاصيل الخدمة وربطها بملف المستفيد	• من خلال تطبيق سياسة حفظ الملفات والسياسات الخاصة بكل خدمة
.7	بعد تقديم الخدمة	• تأكيد استلام الخدمة	• التواصل مع المستفيد للتأكد من استلام الخدمة بشكل كامل ومناسب	• منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية. • الاستبانات
.8		• قياس رضا المستفيد	• جمع آراء المستفيد حول جودة الخدمة	
.9		• المتابعة اللاحقة	• متابعة احتياجات المستفيد بعد الخدمة لتحسين الخدمات استنادًا إلى الملاحظات الواردة.	
.10		• الدعم الإضافي	• استقبال الشكاوى ومعالجتها وفق السياسة المعتمدة • توفير دعم فني أو إعادة تقييم	• البريد الالكتروني • منصات التواصل الاجتماعي • الاتصال المباشر مع فريق الجمعية.
.11		• إغلاق الطلب	• إغلاق ملف الخدمة بعد اكتمال الإجراءات والتأكد من رضا المستفيد	• النظام الإلكتروني

12.		• التقارير الدورية	• إعداد تقارير حول الخدمات المقدمة ومستوى رضا المستفيدين	• النظام الإلكتروني

- **ثامناً: 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

يتم اكتشاف حالات عدم المطابقة من خلال:

1. استقبال الملاحظات والشكاوى من المستفيدين عبر القنوات الرسمية.
2. إجراء فحوصات وتدقيقات داخلية دورية على مستوى المنتجات والخدمات.
3. متابعة الملاحظات الواردة من الموظفين أو الجهات التنظيمية والرقابية.

ب. تحليل سبب عدم المطابقة

تشمل عملية تحليل الأسباب ما يلي:

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

يتم تطبيق الإجراءات التصحيحية حسب طبيعة الحالة، مثل:

1. استبدال المنتج غير المطابق أو إعادة تقديم الخدمة للمستفيد بشكل صحيح.
2. تعويض المستفيد وفق الامكانات.
3. تقديم اعتذار رسمي وتوضيح مسببات المشكلة عند الحاجة.

- **ثانياً: إجراءات منع تكرار حالات عدم المطابقة**

أ. مراجعة وتحديث العمليات والإجراءات:

1. تحسين إجراءات العمل بناءً على نتائج تحليل الأسباب.
2. تعزيز ضوابط الجودة في جميع المراحل التشغيلية.
3. **تحديث الأدلة التشغيلية** ونماذج العمل عند الحاجة.

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.

- **تاسعاً: إجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات**

- تهدف هذه الإجراءات إلى ضمان استقبال ومعالجة الشكاوى والتظلمات المقدمة من المستفيدين والأطراف ذات العلاقة بطريقة مهنية، عادلة، وشفافة، بما يعزز الثقة ويضمن تحسين جودة الخدمات المقدمة.

م	العنصر	الوصف	الإجراءات	المسؤول	المدة
.1	**استلام الشكوى**	• تقديم أي شكوى أو تظلم حول تقصير في الخدمة أو سلوك مقدمي الخدمة	• تعبئة نموذج الشكوى المعتمد من الجمعية	• المستفيد / ولي الأمر	• خلال 30 يوم من تاريخ الواقعة
.2	**تسجيل الشكوى**	• توثيق الشكوى في النظام لضمان المتابعة	• إدخال بيانات الشكوى في قاعدة البيانات، وإصدار رقم متابعة	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• فوري عند الاستلام
.3	**دراسة الشكوى**	• تحليل محتوى الشكوى وتحديد نوعها (إدارية، تشغيلية، فنية، إلخ)	• مراجعة المستندات المرفقة والملفات المتعلقة بالشكوى		• خلال 5 أيام عمل
.4	**المعالجة**	• اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح الوضع أو الرد على المستفيد	• التواصل مع الأطراف المعنية، تصحيح الخطأ، تعويض المستفيد إذا لزم	• مدير الفرع باعتماد من رئيس العمليات والأمين العام	• خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى
.5	**الإبلاغ بالنتيجة**	• إخطار المستفيد بنتيجة الشكوى والإجراءات المتخذة	• إرسال إشعار رسمي عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو واتساب	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي في الفروع والإدارة • الممثلين	• عند إغلاق الشكوى
.6	**التوثيق والمتابعة**	• حفظ سجل الشكوى والإجراءات المتخذة لضمان عدم تكرارها	• أرشفة نسخة ورقية والكترونية، تحليل النتائج لتحديث الإجراءات		• مستمر

نموذج تقديم شكوى

بيانات المشتكي		
اسم المستفيد الرباعي		رقم المستفيد
صلة قرابة المتقدم للشكوى للمستفيد		وسائل الاتصال
❑ أم ❑ أب ❑ أخت ❑ أخ	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	

بيانات المشتكى عليه	
اسم (الشخص / الجهة) المتظلم منها	الدور
	❑ موظف ❑ مستفيد ❑ عميل

تفاصيل الشكوى			
موضوع الشكوى			
نص الشكوى			
التاريخ		التوقيع	

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

صاحب الصلاحية			
الاسم			
المنصب			
الإجراء المتخذ لمعالجة الشكوى			
التاريخ		التوقيع	

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية أسر التوحد الخيرية في اجتماعه رقم (1) بتاريخ 30 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).

