القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

الفصل الأول

سياسات وإجراءات
إدارة الطلبات الواردة

القسم الثاني: السياسات والاجراءات الخاصة بالخدمات والبرامج

- **الفصل الأول: سياسة إدارة الطلبات الواردة:**

- **أولاً: الغرض من السياسة:**

- تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار منهجي ومنظم لاستقبال الطلبات المقدمة من المستفيدين، سواء كانت ضمن نطاق خدمات الجمعية المباشرة أو خدمات غير مباشرة يتم التنسيق بشأنها مع جهات شريكة. كما تهدف إلى ضمان سرعة المعالجة، وضوح الإجراءات، وتحديد الاحتياجات وتقديم الخدمات وفق معايير موحدة، بما يحقق رضا المستفيدين وعدالة الوصول للخدمات.
- وتحقيق رضا المستفيدين.

- **ثانياً: إدارة الطلبات المباشرة:**

<u>في حال كان الطلب ضمن الخدمات التي تقدمها الجمعية مباشرة، تُتبع الإجراءات التالية:</u>

م	الإجراء	وصف الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	**إرسال رابط طلب الخدمة للأسرة**	• إرسال نموذج الطلب للأسرة.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• حصول مقدم الطلب على قناة تقديم رسمية للطلب
.2	**تقديم الطلب والمستندات**	• تقديم الطلب خلال 10 أيام عمل إلكترونيًا وإرفاق المستندات المطلوبة، أو ورقياً في حال التعذر.	• مقدم الطلب	• استلام طلب مكتمل
.3	**مراجعة الطلب والتحقق الأولي**	• مراجعة البيانات والمرفقات، والتأكد من استيفاء المعايير والشروط.	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• تحديد أهلية مقدم الطلب مبدئيًا
.4	**إشعار مقدم الطلب بالقرار المبدئي**	• إرسال قرار (قبول/رفض) مع ذكر الأسباب عبر الوسائل المعتمدة		• إشعار رسمي موثق
.5	**الاعتماد النهائي للطلب**	• استكمال مراجعة المستندات واعتماد الطلب وفق اللائحة		• قرار نهائي (قبول نهائي/رفض نهائي)
.6	**تطبيق سياسة التسجيل عند الحاجة**	• في حال عدم تسجيل مقدم الطلب في الجمعية، تُطبق عملية التسجيل أولاً وفق السياسة المعتمدة		• استكمال تسجيل المستفيد ثم متابعة الطلب
.7	**تحويل الطلب للجهة المعنية داخل الجمعية**	• بعد الاعتماد، يتم توجيه الطلب للبرنامج أو القسم المختص لتنفيذ الخدمة		• بدء تنفيذ الخدمة المطلوبة

- **ثالثاً: إدارة الطلبات غير المباشرة:**

في حال كان الطلب ضمن خدمات غير مباشرة، يتم إحالته للجهات المعنية والمتابعة معها للتأكد من حصول المسجل على الخدمة ومن ثم إغلاق الطلب.

م	نوع الطلب	الإجراء	وصف الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	التعليم والتأهيل	• توجيه المستفيد إلى الجهة المناسبة	• تحديد نوع الخدمة التعليمية/التأهيلية المناسبة وتحويل المستفيد للمدرسة أو المركز الملائم	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• إحالة رسمية موثقة للجهة التعليمية أو التأهيلية
.2	التوظيف	• ترشيح المستفيد أو أحد أفراد أسرته للتوظيف	• التواصل مع الجهات المختصة بالتوظيف لترشيح الحالة وفق القدرات.		• إحالة وظيفية موثقة
.3	الدعم النفسي والاجتماعي	• تحويل الحالات التي تعاني من مشكلات نفسية أو سلوكية او أسرية	• توجيه الحالة إلى برنامج الدعم النفسي الشامل داخل الجمعية أو إلى جهة متخصصة		• إحالة معتمدة للجهة المناسبة ومتابعة التنفيذ
.4	تنمية المواهب والمهارات	• دعم المواهب وتشبيكها بالجهات المختصة	• تحويل المستفيد للجهات المعنية بصقل الموهبة أو المهارة		• إحالة موثقة مع متابعة تطوير المهارة
.5	الرعاية الصحية	• تحويل الحالة للحصول على خدمات صحية أو علاجية	• التواصل مع جهات طبية لإعادة التشخيص، العلاج، العمليات، علاج الأسنان، أو توفير بطاقات الرعاية الصحية أو الخدمات الطبية الأخرى حسب الحاجة.		• موافقة جهة طبية وتوثيق تنفيذ الخدمة
.6	المساعدات الأساسية	• توفير الاحتياجات الأساسية	• التواصل مع الجهات الداعمة وتوفير المواد التموينية، الأثاث، المستلزمات الصحية والطبية، الأجهزة وغيرها		• توثيق استلام الدعم
.7	متابعة الإحالة الخارجية	• متابعة حصول المستفيد على الخدمة	• المتابعة مع الجهة المحال إليها للتأكد من التنفيذ وإغلاق الطلب		• إغلاق الطلب وتوثيق الاستفادة في النظام

- **رابعاً: متابعة طلبات المستفيدين:**

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	فرز الطلبات	• مراجعة الطلبات الإلكترونية واليومية حسب الأولوية • إدراج الطلب في النظام الإلكتروني وتحديث الحالة باستمرار	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• الطلب محدث في النظام وجاهز للمعالجة والاغلاق خلال مدة لا تتجاوز 14 يوم عمل.
.2	التحقق من الشروط	• التأكد من استيفاء الشروط والوثائق الرسمية (حديثة، صحيحة، وسارية)		• طلب مكتمل
.3	التواصل مع مقدم الطلب	• الاتصال بالمستفيد خلال (48) ساعة للتأكد من استكمال المتطلبات		• إشعار للمستفيد بالحالة الأولية للطلب
.4	متابعة الطلب	• متابعة حالة الطلب حتى اكتمال الوثائق أو التنفيذ، مع تحديث النظام • الحصول على جميع الوثائق الرسمية المطلوبة قبل تنفيذ الخدمة		• توثيق الإجراءات في النظام • ملفات مكتملة للمستفيد
.5	إبلاغ حالة القبول أو الرفض	• إخطار المستفيد بقبول الطلب أو رفضه مع ذكر الأسباب		• إشعار رسمي موثق
.6	تقديم الخدمة	• توفير الخدمة المطلوبة أو تحويل الحالة للجهة المناسبة		• خدمة منجزة وتوثيق الاستفادة
.7	توثيق الاستفادة	• الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق وتسجيل الاستفادة في النظام الإلكتروني للجمعية وإدراج المستندات والتقارير		• وثيقة الاستفادة موقعة
.8	إغلاق الطلب	• إغلاق الطلب بعد اكتمال الخدمة أو رفضه رسميًا		• حالة الطلب مغلقة وتوثيق كامل في النظام بشكل مباشر

- **خامساً: احاله الطلبات لجهات خارجية:**

- في حال تعذر تقديم الخدمة بشكل مباشر من قبل الجمعية، يتم تحويل الحالة إلى الجهة المعنية من خلال الشراكات والاتفاقيات المبرمة مع الجهات ذات العلاقة، وذلك عبر وسائل التواصل المعتمدة مثل: (مخاطبات رسمية بالبريد الالكتروني – التواصل المباشر مع الشخص المسؤول).

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	تحديد الحاجة للإحالة	• تحديد الاحتياج المطلوب		• تقرير يوضح نوع الخدمة المطلوبة وسبب الإحالة

م	نوع الطلب	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.2	اختيار الجهة المناسبة	• تحديد الجهة الشريكة أو المزود المناسب للخدمة وفق الاتفاقيات المبرمة والعلاقات	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي • اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• ملف الشراكات
.3	التواصل المبدئي	• إرسال طلب رسمي للجهة مع تفاصيل الحالة واحتياجاتها والحصول على الموافقة المبدئية خلال (14) يوم		• موافقة مبدئية مكتوبة من الجهة الشريكة
.4	إرسال المستندات	• رفع كافة الوثائق المطلوبة لإتمام تقديم الخدمة للجهة الخارجية		• اعتماد ملفات الحالة من قبل الجهة الخارجية
.5	متابعة التنفيذ	• متابعة الجهة بشكل دوري للتأكد من تقديم الخدمة وفق الطلب		• تحديث الطلب على النظام
.6	التعامل مع التأخير	• في حال عدم تجاوب الجهة خلال (14) يوماً، يتم تحويل الحالة إلى جهة بديلة		• توثيق تحويل الحالة وجهة بديلة مختارة
.7	توثيق الاستفادة	• الحصول على توقيع المستفيد على وثيقة الاستفادة لحفظ الحقوق وتسجيل الاستفادة في النظام الإلكتروني للجمعية وإدراج المستندات والتقارير		• سجل الحالة مكتمل ومحدث في النظام
.8	إغلاق الطلب	• إغلاق الطلب بعد اكتمال الخدمة أو رفضه رسميًا		• حالة الطلب مغلقة مع توثيق كامل للجهة والشهادة على تقديم الخدمة

- **سادساً: سياسة إغلاق الطلبات**

- يتم إشعار المستفيد بالقرار النهائي للإغلاق عبر أحد الوسائل المعتمدة (الهاتف – واتس أب – البريد الإلكتروني – النظام الإلكتروني)، مع حفظ نسخة في ملف الطلب والنظام.

جدول حالات وإجراءات إغلاق الطلبات				
م	الحالة	الإجراء	المسؤولية	المخرجات المطلوبة
.1	إتمام تقديم الخدمة	• بعد تقديم الخدمة بالكامل واستفادة المستفيد من الدعم المطلوب، يتم إغلاق الطلب	• مدير الفرع • فريق البحث الاجتماعي بالفرع • مشرفة العمل الاجتماعي	• تحديث حالة الطلب في النظام وإغلاقه، إشعار المستفيد بالإنهاء
.2	رفض الطلب – عدم استيفاء الشروط	• رفض الطلب إذا لم يستوفِ شروط الالتحاق أو الدعم وفق لوائح الجمعية		• إشعار رسمي للمستفيد يوضح سبب الرفض، تحديث حالة الطلب في النظام

3.	**رفض الطلب – عدم استكمال الوثائق**	• رفض الطلب إذا لم يكمل مقدم الطلب المستندات المطلوبة خلال 10 أيام عمل من تاريخ الإشعار	• اخصائية إدارة العمليات • الممثلين	• إشعار رسمي للمستفيد بمدة الإنهاء، تحديث حالة الطلب في النظام

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).

