



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

تمهيد:

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين مع التقيد بنظام العمل ولوائح وأنظمة الجمعية، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد. وتحرص الجمعية بأن يسير العمل بكل مهنية، يحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم.

الهدف العام:

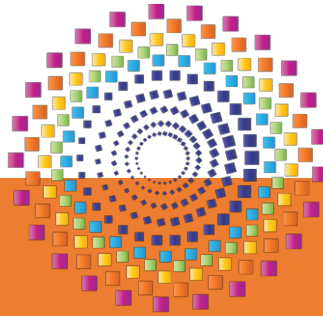
تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم.

الأهداف التفصيلية:

- تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط.
- الحرص على زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية.
- تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات.

إجراءات تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - 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.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - 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 للتواصل مع المستخدمين:

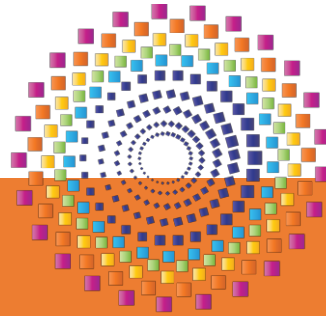
1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. البريد الإلكتروني
4. وسائل التواصل الاجتماعي
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لإدارة البحث الاجتماعي للتواصل مع المستخدمين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. لائحة المستخدمين
3. اجراءات قبول المستخدمين

يتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- الاستقبال بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستخدم يقوم موظف البحث الاجتماعي بالإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيرفع للجنة الاجتماعية والتنموية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- التحويل للمراكز المختصة لتلقي العلاج



سياسة الدعم والعلاج للمستفيدين

بناءً على موافقة اللجنة الاجتماعية والتنمية تمت:

1. الموافقة على صرف إعانات العلاج والمعيشة اذا كان دخل الأسرة 5000 فأقل على أن لاتصرف نقداً، واذا كان دخل الأسرة 12000 فأقل صرف اعانة للعلاج فقط
2. الموافقة على دعم الحالات التالية في المراكز التي تم توقيع اتفاقيات مع الجمعية وحث الأهالي المستفيدة على حضور برامج الجمعية التوعوية

اجراءات دعم الحالات لتلقي العلاج:

تقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين من ذوي فرط الحركة وتشتت الانتباه عن طريق خطوات التسجيل الآتية:

1- تقديم المستفيد طلب الخدمة عن طريق:

أ. تسجيل بيانات الحالة في الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية

ب. الحضور الشخصي للحالة في مقر الجمعية

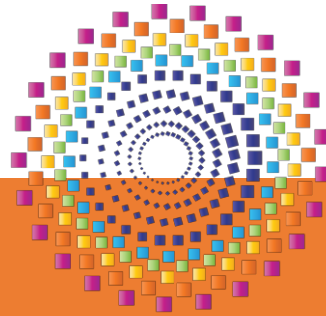
ت. حضور أحد الوالدين مع الحالة في مقر الجمع

ويتوجب احضار الهوية الأصل على أن تكون سارية المفعول، واحضار التقرير الطبي بتشخيص طيب مخ وأعصاب أو طيب نفس يوضح أن الحالة لديها فرط حركة وتشتت انتباه أو كليهما.

2- التسجيل بالجمعية عن طريق مقابلة إدارة البحث الاجتماعي للحالة والتأكد من انطباق الشروط:

يتم تعبئة استمارة لدراسة الحالة واستكمال الأوراق المطلوبة مثل :

- التقرير الطبي ونسبة اختبار الذكاء (على أن تكون 70% فما فوق)
- بطاقة العائلة
- تعريف الراتب للأب أو من يعول الحالة
- عقد الإيجار إن وجد
- اثبات المديونية إن وجد



3- زيارة منزلية لعمل بحث اجتماعي:

تتم لحالات الأسر ذوي الوضع الاقتصادي المحدود فقط. من خلال زيارة منزل الحالة والوقوف على وضعها الاقتصادي والأسري

4- التحويل للمراكز المتخصصة التي تم عمل شراكات معهم لتلقي خدمات العلاج استناداً على قرار مجلس الإدارة وبعد موافقة اللجنة على الحالة :

فإن الأسر من ذوي الوضع الاقتصادي المحدود تقوم الجمعية بـ:

1. دعم تكاليف العلاج لهم بشكل كامل فلا تصرف للمستفيد مباشرة، وإنما تصرف للجهات المختصة وتقدم الخدمة من خلال الشراكات مع المراكز، ويتم تزويد الجمعية بتقارير دورية مفصلة لمتابعة تطور الحالة ويكون التمديد شهر آخر حسب حاجة الحالة يتم بعد تقرير اللجنة الطبية في المركز.
2. الأسر المقتردة يتم تحويلها بخصم (20-30%) من الجمعية لتلقي العلاج

رئيس مجلس الإدارة



نوف بنت محمد آل سعود

