



جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم (٢٠٣٣)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني ٢٠٢٢

المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - الأحساء - جوال : ٠٥٠١٦٦٥٩٩٩ - ٠٥٠٣٥٧٧٢٢٢

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



والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
٣. 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.
٤. 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:

١. المقابلة .
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد



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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات. ٦.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

الخدمات التي تقدمها جمعية اضطراب التوحد بالمنطقة الشرقية

١. العمل على نشر الوعي بين أفراد المجتمع حول مفهوم طيف التوحد
٢. تقديم خدمات الرعاية الشاملة من التدريب والتعليم والتأهيل والتطوير والإرشاد من خلل فتح قنوات التعاون من الجهات المختصة .
٣. العمل على تسهيل تلقي الخدمات المقدمة من كافة القطاعات الحكومية والخاصة .
٤. تقديم الاستشارات والمحاضرات وورش العمل من خلال المشاركة المجتمعية .
٥. تقديم خدمات نوعية في التطوير المهني للعاملين والأخصائيين الذين يتعاملون مع ذوي اضطراب طيف التوحد
٦. تقديم المبادرات والبرامج التي تخدم ذوي اضطراب طيف التوحد.

أعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في الاجتماع رقم (١٠) بتاريخ ٢٠ / ٣ / ٢٠٢٢ م

رئيس مجلس إدارة جمعية اضطراب طيف التوحد بالمنطقة الشرقية

دكتور منصور بن حسين الجبران



المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - الأحساء - جوال : ٠٥٠١٦٦٥٩٩٩ - ٠٥٠٣٥٧٧٢٢٢

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