



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

بسم الرحمن الرحيم



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

### المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية الأولى للتوحد، ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على تحقيق الاستقلال للمصابين بالتوحد وتيسير سبل تعاملهم مع وسطهم الخارجي، وتقديم أفضل الخدمات التعليمية والخدمات التربوية لتنمية القدرات الذاتية للمصابين بالتوحد.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

### تمهيد:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين الذي يتم بالتعاون مع كافة الأقسام للوصول إلى تحقيق الأهداف.

### الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تأهيل أسر ذوي التوحد للتعامل مع ابنائهم.



## الجمعية الأولى للتوحد THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين، وذلك عن طريق ما يلي:

  - تعريف المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - التوعية بأهمية التواصل المستمر مع الجمعية لتحقيق المستهدفات الخاصة بالمستفيد.
  - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوقه باعتبارها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
  - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
  - 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 المستفيدين:

1. الحضور المباشر لموقع الجمعية.
2. الاتصالات الهاتفية بأرقام الجمعية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات والمراسلات.
5. البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
6. الموقع الإلكتروني للجمعية لاستقبال الملاحظات والمقترحات.
7. الرسائل النصية.



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللوائح الأساسية للجمعية.
2. اللائحة التنظيمية لمراكز الرعاية النهارية الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
3. سياسة صرف المساعدات العينية.
4. طلب دعم مستفيد.

## طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
3. الرد على المستفيد بشأن قبول أو رفض الطلب خلال مدة لا تتجاوز عن أسبوع مع ضرورة توضيح أسباب عدم تقديم الخدمة وتحويله للجهة المناسبة.
4. استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال الطلبات في حال القبول.
5. تقديم الخدمة اللازمة.

## المستفيدين من خدمات الجمعية:

- الأطفال من ذوي اضطراب التوحد للعمر من (3-12) للذكور، ومن (3-45) للإناث.
- أسر ذوي التوحد.
- الطلاب والباحثين.
- المختصين.
- المراكز المختصة.



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

## مناطق تغطية الخدمة للمستفيدين:

تقوم الجمعية الأولى للتوحد بتقديم خدمات مركز التوحد الأول بجدة في منطقة مكة المكرمة – محافظة جدة.

## المستندات الخاصة بالمطلوب توفرها للتسجيل:

1. تقرير طبي عن حالة المستفيد تفيد بتشخيصه باضطراب التوحد.
  2. المستندات الرسمية بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وكرت العائلة (أصل وصورة)، وشهادة الميلاد، وكرت التطعيم.
  3. عدد (4) صور شخصية للمستفيد.
  4. تعبئة الاستمارة الخاصة بدراسة الحالة والمعدة من الجمعية.
  5. إرفاق تقارير تقييم السمع في حال وُجدت.
  6. تعبئة الاستمارة الخاصة بالبحث الاجتماعي، ورفاق التالي:
- صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني (أصل وصورة).
  - إفادة دخل الزوج أو الزوجة أو الأبناء العاملين.
  - تعريف من المدرسة للأبناء (ذكور وإناث).
  - تعريف من الضمان الاجتماعي (لا يتجاوز الأسبوع).
  - تعريف من التأهيل الشامل في حال وجود أحد من أفراد الأسرة يعاني من إعاقة.
  - صورة من الحساب البنكي والايان ويكون باسم المستفيد.
  - صورة من شهادة الوفاة.
  - إثبات القروض أو الأقساط الشهرية ب خطاب رسمي.

## الإجراءات الخاصة بتقديم الجمعية خدماتها للمستفيدين:

عن طريق خطوات التسجيل الآتية:



## الجمعية الأولى للتوحد THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

1. تقديم المستفيد طلب تسجيل جديد عن طريق الاتصال أو الحضور إلى الجمعية.
2. تعبئة الاستمارات ورفع المستندات المطلوبة.

### واجبات المستفيد:

يجب على المستفيد ما يلي:

- تقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق المطلوبة للتسجيل.
- الالتزام بتحديث البيانات بالجمعية في المواعيد المحددة.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الأخصائية الاجتماعية / الأخصائي الاجتماعي، ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية، وعدم التطاول معهم لفظياً أو بدنياً.
- إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو أسرية أو دوائية أو في السكن أو وسيلة الاتصال، وذلك فور حدوث التغير.
- في حال عدم فهم المستفيد لأي برنامج أو خدمة مقدمة من الجمعية فإنه يجب سؤال الأخصائية الاجتماعية.
- في حال عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية أو أحد برامجها أو مقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عبر موقع الجمعية الأولى للتوحد، أو عن طريق الموقع الرسمي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

### شروط استحقاق المستفيدين لتقديم الخدمات التأهيلية (على حساب الوزارة / على حسابهم الخاص):

1. أن يكون الطفل مشخص باضطراب طيف التوحد من خلال تقرير طبي معتمد من جهة صحية.
2. أن يكون ضمن الفئة العمرية للقبول.



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

3. أن يكون الطفل سليم ولا يعاني من إعاقات أخرى مصاحبة لاضطراب التوحد.
4. أن تكون درجة ذكاء الطفل 55 أو دون ذلك.
5. ألا يكون للطفل سلوك عدواني شديد يؤثر على سلامته أو سلامة الآخرين أو نوبات صرع يصعب التحكم فيها.
6. أن يكون مقدم الطلب سعودي الجنسية أو ابن مواطنة أو مقيم.
7. أن يتم تقديم الطلب عن طريق الاتصال أو الحضور إلى الجمعية.
8. رفع جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة بتواريخ حديثة.
9. تعبئة استمارة دراسة الحالة وإنهاء البحث المكتبي.
10. أن تكون الأسرة ضمن الفئات المستهدفة التي يخدمها المركز.
11. توقيع الاتفاقية الخاصة بالتعاون بين أولياء الأمور والجمعية الأولى للتوحد.
12. دفع الرسوم الدراسية الخاصة بالمركز وقدرها 35,000 ريال سعودي (للملتحقين على حسابهم الخاص).

### شروط استحقاق المستفيدين لتقديم المنح الدراسية:

شروط قبول التسجيل للالتحاق بالمركز (للأسرة المسجلة على المنح المجانية):

1. أن يكون الطفل مشخص باضطراب طيف التوحد من خلال تقرير طبي معتمد من جهة صحية.
2. أن يكون ضمن الفئة العمرية للقبول.
3. أن يكون الطفل سليم ولا يعاني من إعاقات أخرى مصاحبة لاضطراب التوحد.
4. أن تكون درجة ذكاء الطفل 55 أو دون ذلك.
5. ألا يكون للطفل سلوك عدواني شديد يؤثر على سلامته أو سلامة الآخرين أو نوبات صرع يصعب التحكم فيها.



## الجمعية الأولى للتوحد THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

6. أن يكون مقدم الطلب سعودي الجنسية أو ابن مواطنة أو مقيم.
7. أن يتم تقديم الطلب عن طريق الاتصال أو الحضور إلى الجمعية.
8. رفع جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة بتاريخ حديثة.
9. تعبئة استمارة دراسة الحالة وإنهاء البحث المكتبي.
10. أن تكون الأسرة ضمن الفئات المستهدفة التي يخدمها المركز.
11. توقيع الاتفاقية الخاصة بالتعاون بين أولياء الأمور والجمعية الأولى للتوحد.
12. أن يكون دخل الأسرة لا يكفي لمتطلباتها.

### شروط استمرار استحقاق الأسرة لخدمات المركز (التأهيلية والعينية):

1. استمرار دفع الرسوم الدراسية (للملتحقين على حسابهم الخاص).
2. تحديث بيانات استمارة البحث الاجتماعي الخاص بالأسرة (والتأكد من محدودية الدخل لطلاب المنح الدراسية).

### حالات إيقاف خدمات الجمعية عن المستفيد:

1. عدم دفع الرسوم الدراسية.
2. الانتقال خارج النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
3. إذا أثبت لدى الجمعية وفاة المستفيد.
4. إذا ثبت للجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل الدخل أو الحالة أو غير ذلك من استيفاء الشروط العامة أو الخاصة.
5. عدم تجديد المعلومات السنوية المطلوبة من المستفيد حسب كل حالة.



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

### قياس رضا المستفيدين:

1. رفع استبانة قياس الرضا.
2. حضور اليوم الدراسي.
3. المقابلات أو الاجتماعات.
4. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا عبر رابط الشكاوى والاستفسارات.
5. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل مع المستفيدين.

### المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الأولى للتوحد وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإلمام، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

### ختاماً:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الأولى للتوحد وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

ملحق (1) ما جاء في اجتماع مجلس الإدارة البند الرابع:

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية:

عرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (٤) بتاريخ ٢٥/١١/٢٠٢٥ الموافق ١٤٤٧/٥/١٢ هـ ضمن جدول الأعمال بند رقم (٤) بند مراجعة واعتماد اللوائح والسياسات واللائحة الأساسية الخاصة بالجمعية الأولى للتوحد.

"تم الاطلاع واعتماد هذه الوثيقة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

توقيع المجلس:

| الاسم                               | التوقيع |
|-------------------------------------|---------|
| ١. الدكتور سليمان بن أحمد موصلي     |         |
| ٢. الأستاذة خيرية بنت محمد نوررحيمي |         |
| ٣. الدكتورة لنا بنت أحمد شناوي      |         |
| ٤. الأستاذ مهند بن مجدي درويش       |         |
| ٥. الأستاذة عيبر بنت غازي جليدان    |         |
| ٦. الأستاذ بدر بن سمير عباس         |         |



الجمعية الأولى للتوحد  
THE FIRST AUTISM ASSOCIATION

شكراً