

جمعية حياة للتوحد
مرفضة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 1000654600



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية حياة للتوحد

رقم تصريح { 100065400 }



الحساب البنكي لجمعية حياة للتوحد

357608010995503

الحساب الجاري



SA6880000357608010995503

الأبىان

alrajhi bank

أولاً: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية حياة للتوحد والمستفيدين من خدماتها، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة وفق معايير مهنية وإنسانية، وبما يحقق العدالة والشفافية ويحفظ حقوق جميع الأطراف.

ثانياً: الأهداف

- تنظيم آلية تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل واضح وعادل.
- تعزيز مبدأ الشفافية والمصداقية في التعامل مع المستفيدين.
- ضمان جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين.
- حفظ حقوق المستفيدين والجمعية.
- تحسين تجربة المستفيد وتطوير الخدمات بشكل مستمر.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، وكذلك على كافة منسوبي الجمعية من موظفين ومتطوعين ومتعاقدين.

رابعاً: تعريف المستفيد

المستفيد هو كل فرد أو أسرة يحصل على خدمات تقدمها الجمعية، سواء كانت خدمات تأهيلية، تدريبية، إرشادية أو دعمية.

خامساً: مبادئ تقديم الخدمات

تلتزم الجمعية بما يلي:

- العدالة والمساواة في تقديم الخدمات دون تمييز.
- احترام خصوصية المستفيد وسرية بياناته.
- تقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية.
- الاستجابة لاحتياجات المستفيدين بشكل مهني.
- الالتزام بالقيم الإسلامية والأنظمة المعمول بها في المملكة.

سادساً: حقوق المستفيدين

- الحصول على الخدمة وفق المعايير المعتمدة.
- المعاملة الحسنة والاحترام.
- الحفاظ على سرية معلوماتهم.
- الاطلاع على شروط وآليات تقديم الخدمة.
- التقدم بالشكاوى والمقترحات ومتابعتها.
- الحصول على التوعية والإرشاد المناسب.

سابعاً: واجبات المستفيدين

- الالتزام بأنظمة ولوائح الجمعية.
- تقديم معلومات صحيحة ومحدثة.
- الالتزام بالمواعيد والتعليمات.
- المحافظة على مرافق الجمعية.
- التعاون مع فريق العمل لتحقيق أفضل النتائج.

الحساب البنكي لجمعية حياة للتوحد

357608010995503

الحساب الجاري

SA6880000357608010995503

الأبىبان



مصرف الراجحي
alrajhi bank

ثامناً: آلية تقديم الخدمات

1. استقبال طلبات المستفيدين عبر القنوات المعتمدة.
2. دراسة الحالة وتحديد الاحتياج.
3. اعتماد تقديم الخدمة وفق الضوابط.
4. تنفيذ الخدمة من قبل المختصين.
5. متابعة وتقييم الخدمة المقدمة.

تاسعاً: آلية الشكاوى والمقترحات

- توفير قنوات لتقديم الشكاوى (حضورياً، إلكترونياً، هاتفياً).
- تسجيل الشكاوى ومتابعتها خلال مدة زمنية محددة.
- الرد على المستفيد ومعالجة الشكاوى.
- الاستفادة من الملاحظات في تحسين الخدمات.

عاشراً: سرية المعلومات

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

جمعية حياة للتوحد
مرفضة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 1000654600



الحادي عشر: تحسين الخدمات

تعمل الجمعية على:

- قياس رضا المستفيدين بشكل دوري.
- تطوير الخدمات بناءً على التغذية الراجعة.
- تدريب الكوادر لضمان جودة الأداء.

الثاني عشر: الاعتماد

تمت المصادقة والاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة الجمعية رقم 7

لعام 2025 بتاريخ 17 / 12 / 2025م



الحساب البنكي لجمعية حياة للتوحد

357608010995503

الحساب الجاري



SA6880000357608010995503

الأبىان

الراجحي بنك
alrajhi bank