



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

دليل إجراءات إحالة المستفيدين

المقدمة :

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية إحالة المستفيدين من جمعية فتاة خيرية النسائية إلى الشركاء الذين يقدمون خدمات مكاملة هذه الإجراءات بما يتماشى مع الأنظمة والتشريعات في المملكة العربية السعودية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتعزيز التعاون مع الشركاء.

أهداف دليل الإحالة :

١. تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات التي يحتاجونها عبر شبكة من الشركاء.
٢. تعزيز الشفافية في إدارة الإحالات من خلال توثيق واضح للإجراءات.
٣. ضمان التنسيق الفعال مع الشركاء لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

إجراءات الإحالة :

أولاً: تحديد حاجة المستفيد

- يقوم موظف الاستقبال أو مدير الحالة بتقييم احتياجات المستفيد بناءً على البيانات المتوفرة في ملفه.
- يتم تحديد إذا ما كانت الحاجة تقع خارج نطاق خدمات الجمعية وتتطلب إحالة لشريك متخصص.

ثانياً: اختيار الشريك المناسب

- يتم الرجوع إلى قائمة الشركاء المعتمدين لتحديد الشريك الذي يقدم الخدمة المطلوبة.
- يجب مراعاة توافق الخدمة المقدمة مع احتياجات المستفيد مثل القرب الجغرافي أو التخصص المطلوب.

ثالثاً: إعداد الإحالة

- يتم إعداد طلب إحالة يشمل:
 - بيانات المستفيد الأساسية (الاسم، رقم الهوية، الحالة).
 - نوع الخدمة المطلوبة.
 - اسم الجهة المحال إليها.
 - تفاصيل التواصل.



رابعاً: التواصل مع الشريك

- يتم التواصل مع الشريك لتأكيد القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة.
- يتم إرسال طلب الإحالة عبر البريد الإلكتروني أو المنصة الرقمية الخاصة بالتواصل مع الشركاء.

خامساً: إبلاغ المستفيد

- يتم إبلاغ المستفيد بتفاصيل الإحالة مثل الجهة المحال إليها الخدمة المقدمة ومواعيد التواصل.

سادساً: توثيق الإحالة

- يتم تسجيل الإحالة في سجل الإحالات مع توضيح جميع التفاصيل المتعلقة بالخدمة والشريك.

سابعاً: متابعة حالة الإحالة

- يتابع مدير الحالة مع الشريك للتأكد من استلام المستفيد للخدمة.
- في حال وجود مشكلات، يتم التواصل مع الشريك لحلها بشكل فوري.

ثامناً: تقييم العملية

- يتم جمع ملاحظات المستفيد حول جودة الخدمة المقدمة.
- يتم مراجعة الإحالة وتوثيق أي دروس مستفادة لتحسين العملية مستقبلاً.

أدوار ومسؤوليات الأطراف :

١. موظف الجمعية:

- تقييم احتياجات المستفيد.
- إعداد الإحالة والتأكد من دقة البيانات.
- توثيق جميع الإحالات في السجلات.

٢. الشريك:

- استقبال الإحالات والتأكد من تقديم الخدمة المطلوبة.
- التواصل مع الجمعية في حال وجود أي مشكلات.



٣. المستفيد:

- تقديم المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة.
- الالتزام بالتواصل مع الشريك وفق المواعيد المحددة.

توثيق الإحالة:

محتويات سجل الإحالات:

البند	التفاصيل
رقم الإحالة	رقم خاص لتوثيق الإحالة.
اسم المستفيد	اسم المستفيد بالكامل.
الجهة المحال إليها	اسم الشريك المقدم للخدمة.
نوع الخدمة	وصف مختصر للخدمة المطلوبة.
تاريخ الإحالة	تاريخ إرسال الإحالة إلى الشريك.
حالة الإحالة	مكتملة/ قيد التنفيذ/ مرفوضة.
الملاحظات	أي تعليقات إضافية تتعلق بالإحالة.

آلية تقييم الإحالات:

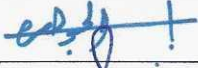
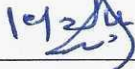
١. استبيان رضا المستفيد:
 - يتم إرسال استبيان لجمع ملاحظات المستفيد عن وضوح الإجراءات وجودة الخدمة المقدمة.
٢. تقرير دوري:
 - يتم إعداد تقرير شهري لتحليل عدد الإحالات، نسبة الإحالات المكتملة، وأي تحديات ظهرت خلال العملية.
٣. اجتماعات دورية مع الشركاء:
 - تُعقد اجتماعات لمناقشة أداء الشراكة والتحديات المتعلقة بالإحالات.

أحكام عامة:

١. يتم تحديث قائمة الشركاء بشكل دوري لضمان تغطية احتياجات المستفيدين.
٢. يتم مراجعة هذا الدليل سنويًا لضمان توافقه مع التغيرات في الاحتياجات والأنظمة.
٣. يجب أن تلتزم جميع الأطراف بسرية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين.



توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم والاطلاع على هذه اللائحة والسياسة واعتمادها			
م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
1	الجمهورية بنت فيصل بن تركي آل سعود	رئيس مجلس الإدارة	
2	منى راجح أحمد العدواني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	نورة عبد الله حمود العصيمي	المشرف المالي	
4	ساره عبد الله حمود العصيمي	رئيس لجنة المشاريع والاستثمار	
5	إلهام سعيد عثمان الشاعر	نائب رئيس لجنة المشاريع والاستثمار	
6	ثريا صالح حسن كاتب	نائب رئيس لجنة العناية بالمستفيدين	
7	انتصار سليمان سليم القرشي	رئيس لجنة المركز الإعلامي	
8	أفراح حسن عيد محمد	نائب رئيس لجنة المركز الإعلامي	
9	لمياء بريك بريكي المولد	عضو مجلس إدارة	
10	أمل عطية أحمد الثقفي	عضو مجلس إدارة	
11	نورة زائد حمود الجعيد	عضو مجلس إدارة	

توقيع الموظفين بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع الموظفين بالعلم على هذه اللائحة والسياسة واعتمادها			
م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	فريدة خورشيد عبد الخلق	المدير التنفيذي	
٢	فريال محمد عبده خياط	مسؤول وحدة التطوع	
٣	مضيفة مصطفى ضيف الله الطلحي	مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية	
٤	هند سليمان سليم القرشي	مدير إدارة العلاقات العامة والتسويق المؤسسي	
٥	سماح سليمان سليم القرشي	أخصائي جودة	
٦	نوف عمر محمد قاضي	مدير إدارة الجودة والتطوير	
٧	سوسن سليمان عبدالله مطلق	المساعدة	
٨	صباح عبدالله حمود العصيمي	أخصائي موارد بشرية	
٩	فاطمة عبدالكريم محمد الاسمري	محاسبة	
١٠	سميرة محمد حميد الثمالي	أمنية صندوق	
١١	سارة محمد الغامدي	محاسبة	
١٢	الاء حسين ضيف الله الشريف	مسؤول برامج وأنشطة	
١٣	مها ساعد حمود الحارثي	أخصائي تنمية الموارد المالية	
١٤	منيرة عبد الله حمود الحمياتي	أخصائي علاقات الداعمين والمانحين والشراكات المجتمعية	
١٥	عائشة شوعي محمد ضامري	مسؤول شؤون عضوية	
١٦	عائشة جابر هليل السفيتي	مدير إدارة العناية بالمستفيدين	
١٧	غرة خالد محمد الحارثي	أخصائي اجتماعي	
١٨	سمية سعيد أحمد باطويل	أمنية مستودع	
١٩	شذا محمد حامد السفيتي	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٠	فرح غرم الله جردان الزهراني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢١	طيف سويد سعد الثببتي	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٢	نداء حاسن محسن الحكمي	مسؤول خدمة عملاء	
٢٣	صالحة عبد الرحمن الحارثي	مسؤول خدمات مساعدة	