

جمعية البر الاهلية
بمركز بدائع العضيان



جمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان



دليل إجراءات الإحالة

دليل إجراءات الإحالة

لجمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان

دليل إجراءات الإحالة لجمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان

مقدمة:

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية إحالة المستفيدين من جمعية البر الأهلية بمركز بدائع العضيان إلى الشركاء الذين يقدمون خدمات مكاملة. أعدت هذه الإجراءات بما يتماشى مع الأنظمة والتشريعات في المملكة العربية السعودية، لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتعزيز التعاون مع الشركاء.

أهداف دليل الإحالة:

1. تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات التي يحتاجونها عبر شبكة من الشركاء.
2. تعزيز الشفافية في إدارة الإحالات من خلال توثيق واضح للإجراءات.
3. 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:

1- موظف الجمعية:

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

2- الشريك:

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

3- 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:

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

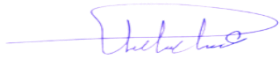
أحكام عامة:

1. يتم تحديث قائمة الشركاء بشكل دوري لضمان تغطية احتياجات المستفيدين.
2. يتم مراجعة هذا الدليل سنوياً لضمان توافقه مع التغيرات في الاحتياجات والأنظمة.
3. يجب أن تلتزم جميع الأطراف بسرية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين.

اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم ... وبعد

فقد اطلع مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بمركز بدائع العضيان في اجتماعه رقم (4) يوم الأحد بتاريخ: 2025/03/16م على دليل إجراءات الإحالة (الإصدار الأول 2025) وقرر اعتماده والعمل بموجبه ونشره على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	عبد الوهاب بن عبدالله العضيان	رئيس مجلس الإدارة	
2	مسلم بن برجس العضيان	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	عبدالرحمن بن عبدالعزيز العضيان	عضو مجلس الإدارة	
4	عبدالإله بن عبد الوهاب العضيان	عضو مجلس الإدارة	
5	صالح بن عبد الوهاب العضيان	عضو مجلس الإدارة	