



دليل إجراءات الإحالة لحاضنة الجمعيات لتنمية المنظمات غير الربحية

مقدمة:

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية إحالة المستفيدين من حاضنة الجمعيات لتنمية المنظمات غير الربحية إلى الشركاء الذين يقدمون خدمات مكملة. إعدت 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:

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:

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

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.



الرقم: ()
التاريخ: / / م

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.

تمت الموافقة على هذه الإجراءات في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) بتاريخ ٢٠٢٥/١١/٢٠م