

رائدات

جمعية رائدات للقيادات الشبابية  
ترخيص ٥٢٣١



# دليل المستفيدين من خدمات الجمعية

رقم الإصدار: (٠١٣)

تاريخ الاعتماد: ١٧ / ١١ / ١٤٤٤ هـ - ٠٥ / ٠٦ / ٢٠٢٣ م

جهة الاعتماد: جمعية رائدات للقيادات الشبابية

## مقدمة

تعنى جمعية رائدات للقيادات الشبابية ببناء المرأة اجتماعياً وتربوياً وفكرياً بمؤسسية احترافية، وشراكة فاعلة، وبرامج نوعية جاذبة، تقدم لكافة الفئات المستفيدة من الجمعية.

تم إعداد هذا الدليل (دليل المستفيدين) خصيصاً لمساعدة مستخدمي جمعية رائدات للقيادات الشبابية وتعريفهم بالأنظمة والسياسات المتبعة، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الضرورية لتلقي خدمة متميزة وللإجابة على أسئلتهم الأكثر شيوعاً. ويعتبر هذا الدليل مرجعاً يتيح لهم التعرف على سياسات الجمعية في تقديم الخدمات بما فيها التزاماتهم، وواجباتهم، والمزايا والحقوق، وعلى الرغم من أنه قد تم بذل كافة الجهود لضمان أن المعلومات المقدمة في الدليل حديثة ودقيقة عند نشر هذا الدليل إلا أن الجمعية تحتفظ بحق التعديل بما يحقق مصالحها، على أن يتم إعلام المستفيدين بأي تغييرات تطرأ على مواد الدليل فور صدورهما.

**الجمعية:** يقصد بها جمعية رائدات للقيادات الشبابية بالمدينة المنورة.

**المستفيدين:** كل مستفيد من خدمات جمعية رائدات للقيادات الشبابية بالمدينة المنورة، وفق لوائحها وأنظمتها.

**الحقوق:** ما تلتزم به الجمعية للمستفيدين.

**الواجبات:** التزام المستفيد بلوائح وأنظمة جمعية رائدات للقيادات الشبابية بالمدينة المنورة.

**الخدمات:** هي البرامج والأنشطة والاستشارات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

**المخالفات:** أي إخلال باللوائح والأنظمة أو الواجبات.

## الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- إعداد القائدات التربويات.
- برامج عامة تأهيلية وتطويرية للمرأة.
- برامج متخصصة للفتيات.
- برامج متخصصة للأمهات والمربيات.
- برامج ودورات تدريبية وتأهيلية وورش عمل.
- استشارات شخصية، ومهنية، وسلوكية، واجتماعية.
- إقامة المؤتمرات والملتقيات والندوات.

## المستفيدين من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها للمرأة من عمر الناشئة أربع سنوات فما فوق من خلال كوادر مؤهلة وبرامج نوعية ذات جودة عالية.

## حقوق المستفيدين:

### أ- الحقوق الأساسية:

- نشر لأحة حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم على كافة المستويات داخل الجمعية وخارجها.
- تعريفهم برسالة الجمعية وحقوقهم ومسؤولياتهم تجاه الجمعية.
- التأكيد على جميع الموظفين في الجمعية الالتزام برعاية حقوق المستفيدين، حيث يمثلون الواجهة الحقيقية للجمعية.
- التحلي بالآداب والأخلاق المهنية المناسبة عند التعامل المباشر مع المستفيدين، والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسة الجمعية، ومتابعة تطبيقها.
- توفير الوثيقة في أقسام الجمعية وتكون في مكان بارز وأماكن انتظار المستفيدين.
- الإعلان عن أرقام التواصل وطرقه مع الجمعية في أماكن بارزة.
- إجراء قياس رضا المستفيدين للتعرف على درجة رضا المستفيدين وتحسين الخدمات على ضوء نتائج القياس.

### ب- الاحترام والتقدير:

- الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المناسب، وذلك طبقاً لسياسات وإجراءات الجمعية وضمن طاقة الجمعية والقوانين المنظمة لعملها.
- حصول المستفيد على خدماته من الجمعية بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يتضمن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المستفيد باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية وعدم إعطائه أي تعريف آخر.
- احترام قيم ومعتقدات المستفيد الثقافية والاجتماعية والدينية.

### ت- الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيد، المحافظة على سجلات المستفيدين ومنع سوء استخدامها.
- (في الاستشارات) يجب ألا يطلع على الملف الخاص بالمستفيد سوى:
  - الفريق المشرف على الخدمة المقدمة.
  - الأشخاص المخول لهم خطياً من قبل المستفيد، أو الوصي عليه، أو الجهات القضائية.

### الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات:

#### للمستفيد الحق في:

- التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقترحات، دون أي تأثير على جودة الخدمات المقدمة له.
- إمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات داخل الجمعية.
- المسارعة بمعالجة الشكوى والرد عليها خلال فترة مناسبة.
- تعريفه بالإجراءات والآليات المتبعة في الجمعية لدراسة الشكوى أو المقترح والوقت المتوقع للرد عليه.
- إبلاغه بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى أو المقترح عند توفرها.

- وجود سياسات وإجراءات لمعالجة الشكوى تتضمن على الأقل النقاط التالية:
  - تحديد الجهة المخولة باستقبال الشكاوى.
  - وجود أدلة وسياسات تحدد مسار الشكوى والسياسات المتبعة بالمعالجة.
  - تحسن الشكوى خلال عشرة أيام عمل ويتم الرد على المشتكى.
  - ترفع الإدارة المسؤولة تقارير دورية عن الشكاوى والإجراءات المتخذة والأجوبة النهائية للمستفيدين ورضاهم عن ذلك.
  - دراسة، وتحليل الشكاوى، وأسبابها، ومعالجتها.

### حقوق المستفيدين من المسنين:

بالإضافة لما ذكر في الحقوق الأساسية يحق للمسن:

- مراعاة الاحتياجات الخاصة به داخل الجمعية.
- مساعدته في الحصول على الخدمات اللازمة من الجمعية.
- تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة عند مراجعتها للجمعية.

### واجبات المستفيدين من خدمات الجمعية:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة منه للحصول على الخدمة.
- الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي يتم طلبها منه لمقدمي الخدمة مع مراعات المصداقية في ذلك.
- المحافظة على كل ما يتم تسليمه له من أجهزة وغيرها وإرجاعها عند انتهاء الحاجة منها.
- المحافظة على كافة ممتلكات الجمعية وحمايتها من التلف، والالتزام بتعويض الجمعية في حال حدوث تلف تسبب فيه المستفيد.
- الالتزام بالزي المحتشم عند زيارة الجمعية.
- الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو جسدياً.
- عدم التدخين في كافة مرافق الجمعية.
- عدم التصوير في كافة مرافق الجمعية دون إذن مسبق من إدارة ومسؤولي الجمعية.
- الالتزام بأوقات الدوام الرسمية للجمعية في الحضور والانصراف للجمعية.

### كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

- إضافة المستفيد لقاعدة البيانات الخاصة بالجمعية.
- التسجيل في البرنامج الذي يرغب المستفيد الاشتراك فيه.
- إحضار المستندات اللازمة لاستكمال إجراءات التسجيل (في حال طلب منه).
- اجتياز اختبارات القبول والمقابلة الشخصية (إن وجدت).
- في حال قبول الترشيح يتم التواصل مع المستفيد لإبلاغه بذلك.

### وقت الدوام الرسمي في الجمعية:

من يوم الأحد إلى يوم الخميس على النحو التالي:  
الفترة الصباحية من الساعة ٧:٣٠ صباحاً حتى ١٢:٠٠ ظهراً.

## لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

م	المخالفة	الإجراءات		
		المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة
١	عدم الالتزام بالزي المحتشم	تنبيه	إقرار خطي	إنذار بإيقاف تقديم الخدمة
٢	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	
٣	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٤	إلحاق أضرار بممتلكات الجمعية	إقرار خطي - تعويض الجمعية	إيقاف تقديم الخدمة	
٥	الاعتداء البدني على أحد الموظفين	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	
٦	الاعتداء اللفظي على أحد الموظفين	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٧	صدور سلوك غير لائق من المستفيد أو من ذويه	تنبيه	إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة
٨	تصوير أحد الموظفين أو المستفيدين من الجمعية	مصادرة الجوال + اقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع الأول من الدورة الأولى بتاريخ: ٥ / ٦ / ٢٠٢٣م، الموافق: ١٧ / ١١ / ١٤٤٤هـ

## اعتماد مجلس الإدارة

م	اسم العضوة	المنصب	التوقيع
١	أ. أسماء بنت معلا بن عايض الأحمدى	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ. د. أسماء بنت علي بن مقبل الخطاب	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ. حبيبة بنت مصطفى بن علي حافظ	المشرف المالي	
٤	أ. هياء بنت عبد الله بن حمد الحربي	عضو مجلس إدارة	
٥	د. جمعة بنت حامد بن يحيى الزهراني	عضو مجلس إدارة	

# رائدات

جمعية رائدات للقيادات الشبابية

