



دليل المستفيدين



١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

المحتويات:

- المقدمة
- التعريفات
- الخدمات التي تقدمها الجمعية
- الفئات المستفيدة
- واجبات المستفيدين
- آلية اختيار المستفيدات
- آلية الحصول على الخدمات
- أوقات العمل الرسمية
- لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها
- اعتماد مجلس الإدارة

مقدمة:

تسعى جمعية رائدات للقيادات الشابة إلى تمكين المرأة وبنائها اجتماعيًا وتربويًا وفكريًا، من خلال مؤسسية احترافية، وشراكات فاعلة، وبرامج نوعية جاذبة تستهدف كافة الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية. وقد تم إعداد هذا الدليل خصيصًا لتعريف المستفيدين بالأنظمة والسياسات المعمول بها، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الضرورية لضمان حصولهم على خدمة متميزة، والإجابة على أكثر الأسئلة شيوعًا. ويُعد هذا الدليل مرجعًا رسميًا يوضح:

- سياسات الجمعية في تقديم الخدمات.
- التزامات وواجبات المستفيدين.
- حقوقهم والمزايا المقدمة لهم.

كما تحتفظ الجمعية بحق تعديل محتوى هذا الدليل بما يحقق مصالحها، على أن يتم إشعار المستفيدين بأي تغييرات فور اعتمادها.

التعريفات:

الجمعية: جمعية رائدات للقيادات الشابة بالمدينة المنورة.

المستفيدون: كل من يحصل على خدمات الجمعية وفق لوائحها وأنظمتها.

الحقوق: ما تلتزم الجمعية بتوفيره للمستفيدين.

الواجبات: ما يلتزم به المستفيد من أنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: البرامج والأنشطة والاستشارات التي تقدمها الجمعية.

المخالفات: أي إخلال بلوائح وأنظمة الجمعية أو واجبات المستفيد.

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- إعداد القائدات التربويات.
- برامج تأهيلية وتطويرية عامة للمرأة.
- برامج متخصصة للفتيات.
- برامج للأمهات والمربيات.
- دورات تدريبية وورش عمل.
- استشارات شخصية، مهنية، سلوكية، واجتماعية.
- إقامة مؤتمرات وملتقيات وندوات.

الفئات المستفيدة:

تُقدم الخدمات للنساء من عمر أربع سنوات فأكثر، من خلال كوادِر مؤهلة وبرامج ذات جودة عالية.

حقوق المستفيدين:

أ- الحقوق الأساسية:

- نشر لائحة الحقوق والواجبات في أماكن بارزة داخل الجمعية وخارجها.
- تعريف المستفيد برسالة الجمعية وحقوقه ومسؤولياته.
- التزام موظفي الجمعية برعاية حقوق المستفيدين والالتزام بآداب التعامل.
- توفير وثائق الحقوق في أماكن انتظار المستفيدين.
- الإعلان عن قنوات التواصل بوضوح.
- إجراء قياس دوري لرضا المستفيدين وتحسين الخدمات بناءً على النتائج.

ب- الاحترام والتقدير:

- الحصول على الخدمة في الوقت المناسب ووفق سياسات الجمعية.
- تقديم الخدمة بشكل لائق ومحترم مع الحفاظ على كرامة المستفيد.
- احترام اسم المستفيد وقيمه ومعتقداته الثقافية والاجتماعية والدينية.

ج- الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية بيانات المستفيدين وسجلاتهم.
- عدم الاطلاع على ملفات الاستشارات إلا من قبل:
 - ١- الفريق المشرف على الخدمة.
 - ٢- لأشخاص المصرح لهم خطيًا من المستفيد أو الجهات القضائية.

د- الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات:

- تقديم الشكاوى والمقترحات شفويًا أو كتابيًا، موقعة أو غير موقعة، دون التأثير على جودة الخدمة.
- معالجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز ١٠ أيام عمل.
- وجود سياسات واضحة لاستقبال ومعالجة الشكاوى، مع متابعة المستفيد بالنتائج.

هـ- حقوق المستفيدين من المسنّات:

- بالإضافة إلى الحقوق السابقة، للمسنة الحق في:
- مراعاة احتياجاتها الخاصة داخل الجمعية.
- تسهيل حصولها على الخدمات والإجراءات.

واجبات المستفيدين:

- تقديم المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة.
- تقديم جميع المعلومات والبيانات الشخصية بدقة وبكل مصداقية.
- الإفصاح عن جميع البيانات المطلوبة بدقة.
- المحافظة على ممتلكات الجمعية وردّ أي عهدة عند انتهاء الحاجة منها.
- الالتزام بالزي المحتشم داخل مرافق الجمعية.
- التعامل باحترام مع الموظفين.
- عدم التدخين أو التصوير دون إذن.
- الالتزام بأوقات العمل الرسمية.

آلية اختيار المستفيدين:

- تقوم الجمعية باختيار المستفيدين وفق شروط ومتطلبات كل برنامج.
- يتم إجراء فرز مبدئي للمسجلات للتأكد من استيفاء الشروط.
- تعطى أولوية القبول للمستفيدين اللاتي تنطبق عليهن الشروط ولم يسبق لهن الاستفادة من البرنامج.
- في حال تساوي المتقدمات، تُطبّق معايير المفاضلة المعتمدة من الجمعية.

آلية الحصول على الخدمات:

- ١- إضافة المستفيد لقاعدة بيانات الجمعية.
- ٢- التسجيل في البرنامج المطلوب.
- ٣- إحضار المستندات اللازمة.
- ٤- اجتياز اختبارات القبول أو المقابلة (إن وجدت).

٥- إبلاغ المستفيد بالقبول.

أوقات العمل الرسمية:

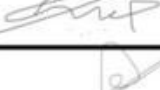
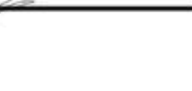
من الأحد إلى الخميس:

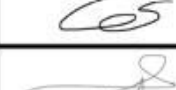
الفترة الصباحية: ٧:٣٠ صباحًا - ١٢:٠٠ ظهرًا.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

م	المخالفة	الإجراءات		
		المرّة الأولى	المرّة الثانية	المرّة 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	-

وبإنتهاء ورشة العمل تم توقيع جميع الحضور من أعضاء مجلس الإدارة
وموظفات الجمعية على سجل الحضور المرفق:

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أسماء بنت معلا الأحمدى	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أسماء بنت علي الخطاب	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	حبيبة بنت مصطفى حافظ	عضو مجلس إدارة	
٤	هياء بنت عبد الله الحربي	عضو مجلس إدارة	
٥	جمعة بنت حامد الزهراني	عضو مجلس إدارة	
٦	علياء بنت فاهد الحربي	عضو جمعية عمومية	
٧	زينب بنت غازي الشريف	عضو جمعية عمومية	
٨	رقية بنت محمد باقيس	عضو جمعية عمومية	
٩	منى بنت ربيع المحمدي	عضو جمعية عمومية	
١٠	أفنان بنت عبد العزيز العجلان	عضو جمعية عمومية	
١١	علياء بنت فيصل مسلاتي	عضو جمعية عمومية	
١٢	روضة بنت إبراهيم فلاتة	عضو جمعية عمومية	
١٣	جمعة بنت حامد الزهراني	عضو جمعية عمومية	
١٣	ريم بنت علي الخطاب	عضو جمعية عمومية	
١٤	أمل بنت مسعد السهلي	عضو جمعية عمومية	

م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
١	سماح بنت معلا عايض الأحمدى	المدير التنفيذي	
٢	أنس بن موسى محمد برناوي	المدير المالي	
٣	وداد بنت محمد برناوي	مساعد المدير المالي	
٤	أماني بنت عمر سالم باسعد	مشرف البرامج	
٥	فيروز بنت ناصر واصل الرادادي	مشرف شؤون المبنى	
٦	سمية بنت عبد الله الحربي	مشرف تنسيق البرامج	
٧	روان بنت عبد الرحمن الحربي	مسؤول خدمة المستفيدات	
٨	نهى بنت محمد تميم الزعبي	مخرج فني	
٩	غيداء بنت عبد العزيز الحربي	مساعدة إدارية	



رائدات

جمعية رائدات للقيادات الشبابية