



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

دليل سياسات تقديم الخدمات

دليل سياسات تقديم الخدمات لجمعية فتاة تقيف الخيرية النسائية بالطائف

المقدمة :

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية تقديم الخدمات للمستفيدين بما يضمن تحقيق العدالة والشفافية مع الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية تُحدد السياسات الواردة في هذا الدليل المبادئ والقواعد التي تنظم تقديم الخدمات لضمان تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفعالية.

السياسات العامة لتقديم الخدمات :

أولاً: المبادئ الأساسية

- العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المؤهلين دون أي تمييز على أساس الجنس، العرق، أو الحالة الاجتماعية.
- الشفافية: توضيح معايير استحقاق الخدمة وآليات تقديمها للجميع.
- الاحترام: التعامل مع المستفيدين بكرامة واحترام خصوصيتهم.
- التركيز على المستفيد: تصميم الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

ثانياً : معايير استحقاق الخدمات

- تصنيف الفئات المستهدفة:
 - الأسر ذات الدخل المحدود.
 - الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - الشباب الباحثون عن تدريب مهني
- يتم تقديم الخدمات للمستفيدين الذين:
 - يثبت حاجتهم بناءً على معايير الجمعية (مثل الدخل أو الحالة الصحية).
 - يقدمون الوثائق المطلوبة للتسجيل.
 - يوافقون على شروط وأحكام الاستفادة من الخدمة.

ثالثاً : توثيق الخدمات

- يتم تسجيل جميع الخدمات المقدمة في نظام إدارة المستفيدين مع توثيق:
 - بيانات المستفيدين.
 - نوع الخدمة المقدمة.
 - تاريخ التقديم والجهة المنفذة.



رابعاً : تحديث السياسات

- تراجع سياسات تقديم الخدمات بشكل دوري (كل عام أو عند الحاجة) لضمان ملاءمتها للمتغيرات في احتياجات المستفيدين أو القوانين المحلية.

إجراءات تقديم الخدمات :

١. التسجيل:

- يتقدم المستفيد بطلب للحصول على الخدمة من خلال:
 - تعبئة نموذج تسجيل إلكتروني أو ورقي.
 - إرفاق الوثائق الداعمة (مثل الهوية الوطنية، إثبات الدخل، أو التقارير الطبية)

٢. التقييم:

- يتم تقييم الطلبات بناءً على معايير محددة تشمل:
 - مدى حاجة المستفيد.
 - توفر الموارد اللازمة لتقديم الخدمة.

٣. الموافقة وإبلاغ المستفيد:

- يتم بعد تقييم الطلب:
 - إبلاغ المستفيد بقرار القبول أو الرفض.
 - تقديم شرح لأسباب الرفض إذا لزم الأمر.

٤. تقديم الخدمة:

- تُقدم الخدمة وفق جدول زمني محدد وجودة تتوافق مع المعايير المهنية.
- يتم متابعة تقديم الخدمة لضمان رضا المستفيدين.

أنواع الخدمات التي تقدمها الجمعية :

١. الخدمات التعليمية:

- مثل برامج التدريب وورش العمل.

٢. الخدمات الصحية:

- مثل تقديم الرعاية الطبية المجانية أو المساعدات العلاجية.

٣. الخدمات الاجتماعية:

- مثل دعم الأسر ذات الدخل المحدود أو تقديم المساعدات العينية.



التعامل مع الشكاوي والملاحظات :

١. قنوات استقبال الشكاوي:
 - يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوي أو الملاحظات عبر:
 - نموذج إلكتروني على موقع الجمعية.
 - الاتصال بخدمة العملاء.
 - زيارة أحد مكاتب الجمعية.
٢. معالجة الشكاوي:
 - يتم استقبال الشكاوي بسرية واحترافية.
 - يتم الرد على الشكاوي في مدة لا تتجاوز ٥ أيام عمل.
 - تُوثق جميع الشكاوي والملاحظات في نظام الجمعية لتحليلها وتحسين جودة الخدمات.

الالتزام بالأنظمة والقوانين :

- تلتزم الجمعية بجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية بما في ذلك:
١. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
 ٢. لوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
 ٣. أنظمة حماية البيانات وخصوصية المستفيدين.
 ٤. المعايير المهنية لتقديم الخدمات.

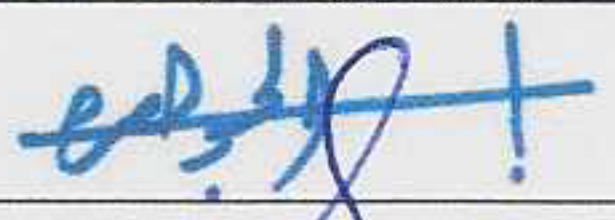
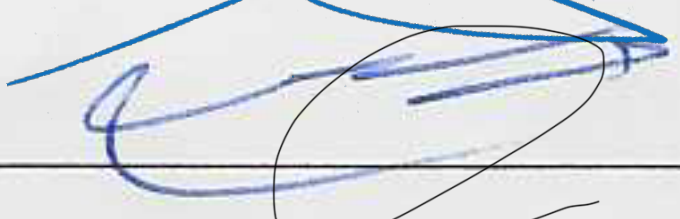
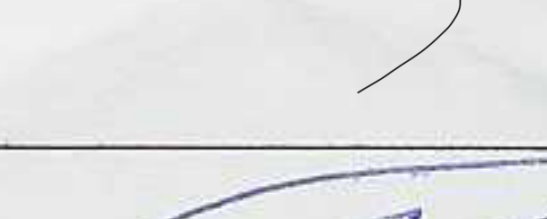
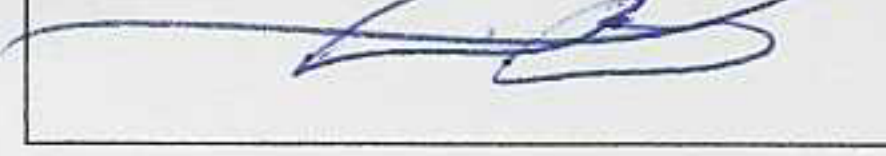
المراجعة والتحديث :

- يتم مراجعة هذا الدليل سنوياً من قبل لجنة مختصة في الجمعية لضمان توافقه مع التغيرات في احتياجات المستفيدين والبيئة التنظيمية في المملكة.



توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم على هذه اللائحة والسياسة واعتمادها

م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	سمو الاميرة / الجوهرة بنت فيصل بن تركي آل سعود	رئيس مجلس الإدارة	
٢	منى بنت راجح أحمد العدواني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	مها بنت راجح أحمد العدواني	عضو مجلس إدارة	
٤	نورة بنت عبد الله حمود العصيمي	عضو مجلس إدارة	
٥	أفراح بنت عيد حسن محمد	عضو مجلس إدارة	
٦	البندري بنت صقر بن عايش العتيبي	عضو مجلس إدارة	
٧	دلال بنت ثامر شارع البقي	عضو مجلس إدارة	

توقيع الموظفين بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع الموظفين بالعلم باللائحة والسياسة واعتمادها			
م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	فريدة خورشيد عبد الخالق	المدير التنفيذي	
٢	فريال محمد عبده خياط	مسؤول وحدة التطوع	
٣	مضيفة مضيف 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 الحمياني	أخصائي علاقات الداعمين والمانحين والشرابات المجتمعية	
١٥	عائشة شوعي محمد ضامري	مسؤول شؤون عضوية	
١٦	عائشة جابر هليل السفيناتي	مدير إدارة العناية بالمستفيدين	
١٧	غرة خالد محمد الحارثي	أخصائي اجتماعي	
١٨	سمية سعيد أحمد باطويل	أمنية مستودع	
١٩	شذا محمد حامد السفيناتي	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٠	فرح غرم الله جردان الزهراني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢١	طيف سويد سعد الثبيني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٢	نداء حاسن محسن الحكمي	مسؤول خدمة عملاء	
٢٣	صالحة عبد الرحمن الحارثي	مسؤول خدمات مساندة	