



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية تنمية الفتاة بحلي
مسجلة بترخيص ١٢٨٢

آلية التحقق من استحقاق المستفيدين

بجمعية تنمية الفتاة بحلي

دليل المستفيدين من جمعية تنمية الفتاة النسائية الاجتماعية

المقدمة:

تُعنى جمعية تنمية الفتاة النسائية الاجتماعية ببناء المرأة اجتماعياً وتربوياً وفكرياً بمؤسسية احترافية وشراكة فاعلة، وبرامج نوعية جاذبة، تقدم لكافة الفئات المستفيدات من الجمعية. تم إعداد هذا الدليل "دليل المستفيدين" خصيصاً لمساعدة مستفيدي الجمعية 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 إن الجمعية تحتفظ بحق التعديل بما يحقق مصالحها، على أن يتم إعلام المستفيدين بأي تغييرات تطرأ على مواد الدليل فور صدورها.

تعريف المصطلحات:

- **الجمعية:** يقصد بها جمعية تنمية الفتاة بحلي/محافظة القنفذة .
- **المستفيدون:** كل مستفيد من خدمات جمعية تنمية الفتاة بحلي/محافظة القنفذة ، وفق لوائحها وأنظمتها.
- **الحقوق:** ما تلتزم به الجمعية للمستفيدين.
- **الواجبات:** التزام المستفيد بلوائح وأنظمة جمعية تنمية الفتاة بحلي/محافظة القنفذة.
- **الخدمات:** هي البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.
- **المخالفات:** أي إخلال باللوائح والأنظمة أو الواجبات.

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- برامج عامة تأهيلية وتطويرية للمرأة.
- برامج متخصصة للفتيات.
- برامج متخصصة للأمهات والمربيات.
- برامج ودورات تدريبية.

المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها للمرأة من عمر ٧ سنوات فما فوق من خلال كوادر مؤهلة وبرامج نوعية ذات جودة عالية.

حقوق المستفيدين:

(أ) الحقوق الأساسية:

- نشر لائحة 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 الأخلاقية والمهنية المناسبة عند التعامل المباشر مع المستفيدين، والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسة الجمعية، ومتابعة تطبيقها.
- توفر 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 رضى المستفيدين وتحسين الخدمات على ضوء نتائج القياس.

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 واعتقادات المستفيد الثقافية والاجتماعية والدينية.

الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيد، والمحافظة على سجلات المستفيدين ومنع سوء استخدامها.

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 والسياسة المتبعة بالمعالجة.
- تحسم الشكاوى خلال فترة ٧٢ ساعة ويتم الرد على المشتكي.
- ترفع الإدارة المسؤولة تقارير دورية عن الشكاوى والإجراءات المتخذة والأجوبة النهائية للمستفيدين ورضاهم عن ذلك.
- دراسة وتحليل الشكاوى، وأسبابها ومعالجتها.

(ب) حقوق المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة:
بالإضافة لما ذكر في الحقوق الأساسية يحق للمستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة:

- توفير المداخل الخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة بالجمعية.
- مساعدته في التنقل داخل الجمعية عند الحاجة.
- عدم التمييز بينه وبين الأسوياء عند تلقي الخدمات.
- توفير ممرات ودورات مياه تناسب وضعه الصحي.
- تخصيص أماكن خاصة بمواقف السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.

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 مراعاة المصادقية 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:

- ١- إضافة المستفيد لقاعدة البيانات الخاصة بالجمعية.
- ٢- التسجيل في البرنامج الذي يرغب المستفيد الاشتراك فيه.
- ٣- احضار المستندات اللازمة لاستكمال إجراءات التسجيل (في حالة طلب منه).
- ٤- اجتياز اختبارات القبول والمقابلة الشخصية (إن وجدت).
- ٥- في حال القبول والترشيح يتم الاتصال بالمستفيد لإبلاغه بذلك.

وقت الدوام الرسمي في الجمعية:

من يوم الأحد إلى يوم الخميس على النحو التالي:

- الفترة الصباحية : من الساعة الثامنة عصراً حتى الثانية والنصف مساءً.
- الفترة المسائية لموظفات البرامج : من الساعة الرابعة عصراً حتى الساعة التاسعة مساءً.

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 المصداقية 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 + إقرار خطي	إيقاف تقديم الخدمة	



الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على من عباده اصطفى وبعد

فقد اجتمع أعضاء مجلس ادارة جمعية تنمية الفتاة بحلي للعام الحالي ٢٠٢١ يوم السبت الموافق ٢٠٢١/٤/٢م

في تمام الساعة التاسعة عبر منصة الزوم وناقش المشاريع والاقتراحات الموضحة في الجدول أدناه

محاوّر الاجتماع	التوصيات
التقارير الربعية	اطلع مجلس الادارة على التقارير الربعية للربع الاول وأوصى المجلس باعتمادها
مناقشة اللوائح والسياسات	تم عرض السياسات واللوائح التالية ١. الميثاق الأخلاقي ٢. لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل ٣. سياسة المخاطر الكامنة والمتأصلة ٤. دليل الاستثمار ٥. نظام الرقابة الداخلية ٦. لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي ٧. لائحة عمل أعضاء مجلس الادارة ٨. لائحة المشتريات ٩. سياسة الصرف للبرامج والانشطة ١٠. دليل الاجراءات المالي ١١. الدليل التنظيمي ١٢. لائحة السياسات المالية ١٣. نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ١٤. سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب ١٥. سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب ١٦. نظام مكافحة غسيل الاموال ١٧. اللائحة المالية ١٨. دليل الاجراءات المالية

١٩. دليل الاستثمار ٢٠. سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها ٢١. تنظيم العلاقات مع المستفيدين ٢٢. آلية التحقق من استحقاق المستفيد	
وافق مجلس الإدارة على حضور اللقاء التعريفي بعنوان " نحو مجلس إدارة فعال يحقق الحوكمة " والى سيقومه مجلس الجمعيات الأهلية عن طريق الزوم بتاريخ ٢٠٢١/٢/١م	لقاء تعريفي بعنوان مجلس ادارة فعال
اطلع المجلس على تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة وأوصى المجلس بالمقترحات الموجودة في القائمة المذكورة	مناقشة المخاطر الكامنة المتأصلة ووضع التدابير



العمل والتنمية الإجتماعية
في التنمية الإجتماعية بالقوز
جمعية تنمية الفتاة بحلي
مسجلة برقم: ١٩٧٣٤



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:

٢	الاسم	العضوية	التوقيع
١	عيشه محمد علي الحادني	رئيس	
٢	نوال عطية شامي العقيلي	نائب رئيس	
٣	عليه عامر حمود العمري	عضو	
٤	نبیه أحمد سليمان السيد	عضو	
٥	هند أحمد محمد الصحي	عضو	
٦	جادل محمد إبراهيم الشبيخي	عضو	
٧	رحمه أحمد محمد الصحي	عضو	
٨	عائشة قاسم محمد قاسم	عضو	
٩	أسماء مشعل عبد العزيز الفلاحي	عضو	
١٠	فاطمة محرق الزيلعي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة:
أ. عيشه محمد علي الحادني

