

**دليل المستفيدين من
جمعية الرائدة النسائية
الاجتماعية**

دليل المستفيدين من جمعية رائدة النساء الاجتماعية

المقدمة:

تُعنى جمعية رائدة النساء الاجتماعية ببناء المرأة اجتماعياً وتربوياً وفكرياً بمؤسسية احترافية، وشراكة فاعلة، وبرامج نوعية جاذبة، تقدّم لكافة الفئات المستفيدات من الجمعية.

تم إعداد هذا الدليل «دليل المستفيدين» خصيصاً لمساعدة مستفيدي جمعية رائدة النساء وتعریفهم 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 رائدة النساء الاجتماعية بخميس مشيط.
- **المستفيدون:** كل مستفيد من خدمات جمعية رائدة النساء الاجتماعية بخميس مشيط، وفق لوائحها وأنظمتها.
- **الحقوق:** ما تلتزم به الجمعية للمستفيدين.

- **الواجبات:** التزام المستفيد بلوائح وأنظمة جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية بخميس مشيط.
- **الخدمات:** هي البرامج والأنشطة والاستشارات 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.
- استشارات أسرية.

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 ووقت 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، والحفاظة 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 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 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 مراجعته للجمعية.

(ج) 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.
- توفر 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 لتقديم الخدمة مع مراعاة 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 الرسمي للجمعية في الحضور والانصراف للجمعية.

كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

1. إضافة المستفيد لقاعدة البيانات الخاصة بالجمعية.
2. التسجيل في البرنامج الذي يرغب المستفيد الاشتراك فيه.
3. احضار المستندات اللازمة لاستكمال إجراءات التسجيل (في حال طلب منه).
4. اجتياز اختبارات القبول والمقابلة الشخصية (إن وجدت).
5. في حال القبول والترشيح يتم الاتصال بالمستفيد لإبلاغه بذلك.

وقت الدوام الرسمي في الجمعية:

- من يوم الأحد إلى يوم الخميس على النحو التالي:
- الفترة المسائية: من الساعة الرابعة عصراً حتى الثامنة والنصف مساءً.

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 + إقرار خطي.	إيقاف تقديم الخدمة	