



# سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين



## أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية في تحسين جودة المستفيدين
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية.
- تحقيق مبدأ العدل والشفافية في تقديم خدمات الجمعية وبرامجها ومشاريعها.

## مجالات التطبيق:

- مستفيدو الجمعية .
- إدارة البرامج .

## السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.

## تمهيد:

تقوم الجمعية بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال مشاريع الجمعية المختلفة المصممة وفق احتياجات المستفيدين.

تسعى الجمعية في تقديم خدماتها وبرامجها لتواكب رسالتها النبيلة في خدمة المستفيد وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية في تقديم الخدمة، حيث تهدف الجمعية لتحقيق تميز في خدمة المستفيدين.

تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات وفق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

## نطاق خدمات الجمعية:

- الواديين – محافظة أحد رفيدة

## المستفيدون من خدمات الجمعية:

- 1- كافة فئات المجتمع ( مجال التوعية ).
- 2- المقبلون على الزواج.
- 3- الأسر الناشئة.
- 4- الشباب والفتيات.
- 5- الأسر المستقرة.

### تهدف الجمعية إلى تحقيق الآتي:

- ١- توجيه الأسرة والمجتمع لتحقيق الأسري والأمان المجتمعي.
- ٢- توعية الأسرة والمجتمع بخطر المشكلات الأسرية ومظاهرها وسبل الوقاية منها.
- ٣- تنمية قدرات الأسرة والمجتمع الفكرية والعلمية والعملية.
- ٤- تعزيز جودة حياة الفرد والأسرة والارتقاء بتقديم الخدمات والوسائل المساعدة على ذلك.

### الخدمات والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من الخدمات التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

- ١- توافق.
- ٢- إرشاد.
- ٣- شمل.
- ٤- تواصل.
- ٥- تثقيف.
- ٦- مقبلين.
- ٧- تمكين.
- ٨- تأهيل.

## الشروط والضوابط لصرف لتقديم الخدمات:

- ١- أن يكون المستفيد سعودي /سعودية الجنسية.
- ٢- أن يكون المستفيد/ة في نطاق خدمات الجمعية.

### إلغاء أو تعليق ملف المستفيد :-

١. يتم تعليق ملف المستفيد في حال ثبوت أن المعلومات المقدمة عن المستفيد خلاف الواقع.
٢. يتم تعليق ملف المستفيد في حال عدم استكمال الملف .
٣. يتم إلغاء ملف المستفيد في حال عدم انطباق شروط استحقاق الخدمة.

### المساعدات المالية والعينية :

١. ليس من اختصاص الجمعية تقديم المساعدات المالية .

### قنوات التواصل مع المستفيدين:

- ١- الاتصال الهاتفي بمقر الجمعية.
- ٢- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- ٣- التواصل والحضور المباشر لموقع الجمعية.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٥- أرقام خدمة المستفيدين ( واتساب الجمعية).

٦- تستقبل الجمعية الشكاوى والمقترحات والأفكار من خلال موقع الجمعية الإلكتروني عبر بوابة الشكاوى والمقترحات، وتقوم الإدارة بدراسة كل المقترحات والشكاوى والفصل فيها والتواصل مع المستخدمين.

اعتماد  
مجلس الإدارة