



# لائحة صرف المساعدات بجمعية تمكين طالبات العلم

## المحتويات

|   |                                               |
|---|-----------------------------------------------|
| ٢ | تمهيد .....                                   |
| ٢ | الهدف العام.....                              |
| ٢ | الأهداف التفصيلية .....                       |
| ٣ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين ..... |
| ٤ | حقوق المستخدمين .....                         |
| ٤ | واجبات المستخدمين .....                       |
| ٣ | حالات الاستبعاد من الجمعية .....              |
| ٥ | ضوابط تقديم الخدمة .....                      |
| ٦ | اعتماد مجلس الإدارة.....                      |

## تمهيد:

تضع جمعية تمكين طالبات العلم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- خدمة التطوع.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية.

### حقوق المستفيدين:

- الحق في الحصول على خدمات تعليمية وتدريبية وفقاً للمعايير المعتمدة.
- الحق في الحصول على بيئة تعليمية وتدريبية آمنة.
- الحق في معرفة أهداف ومدة البرنامج التدريبي قبل بدء الدورة.
- الحق في التظلم من أي خدمة أو إجراء لا يتماشى مع المعايير المحددة.

### واجبات المستفيدين:

- الالتزام بحضور الدورات التدريبية وحضور الفعاليات حسب الجدول المحدد.
- احترام القيم والأنظمة الداخلية للجمعية.
- المشاركة الفاعلة في الأنشطة التعليمية والاجتماعية.
- مراعاة سلوكيات التعاون والعمل الجماعي داخل المجتمع التعليمي.

### حالات الاستبعاد من الجمعية:

- عدم الالتزام بحضور البرامج بشكل منتظم.
- المخالفات السلوكية التي تتنافى مع القيم التي تسعى الجمعية لترسيخها.
- عدم تقديم المستندات المطلوبة أو تقديم معلومات مغلوطة خلال عملية التسجيل.
- التصرفات التي تؤثر سلباً على الآخرين أو على سمعة الجمعية.

### ضوابط تقديم الخدمة

- الشفافية: جميع الخدمات المقدمة ستكون واضحة من حيث الأهداف والمحتوى الزمني.
- المهنية: سيتم تقديم الخدمات من قبل مدربين معتمدين وذوي خبرة في المجالات المتخصصة.
- الالتزام بالوقت: سيتم تحديد مواعيد بداية ونهاية الخدمات المقدمة بدقة لضمان استمرارية العمليات.
- مراعاة التنوع: تقديم خدمات تناسب جميع الفئات العمرية والاجتماعية.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة جمعية تمكين طالبات العلم في الاجتماع ( ٦ ) في دورته ( ١ ) لائحة صرف

المساعدات لجمعية تمكين طالبات العلم، بتاريخ ١٣ / ١٠ / ١٤٤٥ هـ، الموافق:

٢٢ / ٠٤ / ٢٠٢٤ م.

