



سياسة تقديم الخدمات جمعية القائدات الملهمات

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

1. تصنيف الفئات الملمستهدفة:

- الفئة العمرية من عمر ١٨ فما فوق.
- الأفراد الذين لديهم رغبة في اكتساب مهارات جديدة تساهم في تحسين مستوى وعيهم وثقافتهم.
- الأفراد المحتاجون لبناء شخصية قيادية.

2. التقييم

يتم تقييم الطلبات بناءً على معايير محددة تشمل:

- مدى حاجة الملمستفيد
- توافق المستفيد مع أهداف الجمعية.

3. الموافقة وإبلاغ المستفيد

بعد تقييم الطلب، يتم:

- إبلاغ المستفيد بقرار القبول أو الرفض
- تقديم شرح لأسباب الرفض إذا لزم الأمر

4. تقديم الخدمة

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

أنواع الخدمات التي تُقدمها الجمعية

الخدمات التعليمية

- مثل برامج التدريب وورش العمل.
- برامج توعوية وثقافية.
- استشارات في القيادة.

التعامل مع الشكاوى والملاحظات

1. قنوات استقبال الشكاوى

- يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر
- نموذج إلكتروني على موقع الجمعية

- الاتصال بخدمة العملاء
- زيارة أحد مكاتب الجمعية

2. معالجة الشكاوى

- يتم استقبال الشكاوى بسرية واحترافية
- يتم الرد على الشكاوى في مدة لا تتجاوز 5 أيام عمل
- تُوثق جميع الشكاوى 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:

1. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
2. لوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
3. أنظمة حماية البيانات وخصوصية المستفيدين.
4. المعايير المهنية لتقديم الخدمات.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تقديم الخدمات لجمعية القائدات الملهمات في اجتماع مجلس الإدارة بدورته الأولى المنعقدة بتاريخ 1446 / 7 / 4 هـ الموافق 2025 / 1 / 4

اسم العضو	منصبه	الموافقة على القرارات	التوقيع
الجوهرة بنت متعب بن سعود آل سعود	رئيس مجلس الإدارة	موافق	
بارعة عبد العزيز راشد الحميد	نائب رئيس	موافق	
مها عبد الرحمن عبد الله المهاوش	عضو مجلس إدارة	موافق	
الجواهر عبد الله عمر دهيش	عضو مجلس إدارة	موافق	
مهة سليمان ممدوح العلي	عضو مجلس إدارة	موافق	