

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية كنف الورد
ترخيص (2330)



الرقم :
التاريخ : / /
الموضوع:
المشروعات:

سياسة جمعية كنف الورد في تنظيم العلاقة مع المستفيدات

KANAF ALWARD

✉ kanaf-flower1444@hotmail.com
✉ kanaf.flower1444@gmail.com
الحساب **563608013000004**
البنكي SA7880000563608013000004

☎ **0555045315**
📍 الخالدية 2 بجوار جامع المهاجرين
📞 كنف الورد
🐦 @KanafFlower
📞 knf_flower
📷 KNF_2022

تمهيد:

تضع جمعية كنف الورد 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 المستفيدين، وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

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 المستفيدة.

الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيدة وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهن من خلال عدة قنوات.
4. تقديم الخدمة للمستفيدة من موقعها حفاظاً لوقتها وتقديراً لظروفها وسرعة انجاز خدمتها.

5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيدة كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدات بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدة وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدة عن الخدمات المقدمة في الجمعية
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدة والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيدة حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدات الداخلي أو الخارجي.
5. 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 للمستفيدة من خلال تلمس آراء المستفيدات.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدات:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظفة علاقات المستفيدات للتواصل مع المستفيدات:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. آلية الشكاوى والاقتراحات.

حقوق المستفيدات:

1. استقبال المستفيدة بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
2. التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظفة مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. التوضيح للمستفيدة بأن طلبها سيرفع للإدارة والرد عليها خلال مدة لا تقل عن شهر.
4. تقديم الخدمة اللازمة.

واجبات المستفيدة:

- 1- الالتزام بالحضور في البرامج المسجلة.
- 2- الالتزام بالآداب الإسلامية من حسن الخلق والسمت الحسن والزي المألوف في المجتمع.
- 3- الالتزام بمواعيد أوقات عمل الجمعية (في الدخول والخروج).

شروط الانضمام لبرامج كنف الورد:

- أن يكون عمر الفتاة من ١٦ - ٢٥ عام.
- أن تحضر المريية في البرامج المخصصة للمرييات لأجل هدف تربوي يصب في مصلحة الفتيات من ١٦-٢٥ عام.
- ٢- دفع الرسوم المخصصة للبرنامج -إذا كان البرنامج يتطلب رسوم-.
- ٤- أن تكون الفتاة عاقلة مؤهلة لحضور البرنامج.
- ٥- أن تحقق الشروط المطلوبة للبرنامج.

حالات الاستبعاد من البرامج:

- يتم الاستبعاد من البرامج في الحالات التالية:
- 1- في حالة تعدي نسبة الغياب عن البرامج والتي هي ٢٠% من العدد الكلي من ساعات البرنامج
 - 2- في حالة عدم الالتزام بدفع الرسوم المتفق عليها.
 - 3- في حالة التعدي على موظفات الجمعية أو أملاكها سواء بالكلام أو الفعل يتم استبعاد المستفيدة وإحالتها للجهات المختصة.
 - 4- في حالة رفض التعاون مع مقدمات الخدمة وعدم التجاوب مع الطلبات.

الحقوق والتظلم وتقديم شكوى:

- للمستفيدة الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية، من أي أمر تراه منتقياً لحقوقها أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمات الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- على المستفيدة تقديم طلب التظلم أو الشكوى خلال مدة (٣٠) يوم من تاريخ حدوث المشكلة، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- يمكن تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني للجمعية، للاطلاع على ملف آلية تقديم الشكاوى والاقتراحات:

https://drive.google.com/file/d/1Yu6ogLoeC1hSY4qeNXq2r7lhRVgaGok-/view?usp=drive_link

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢) هذه السياسة بتاريخ ١٣ / ١١ / ٢٠٢٢م.

هذا وصلى الله على نبيينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه اجمعين.