

الدليل الإرشادي لتقديم البرامج والخدمات للمستفيدين

جمعية التنمية الأهلية بمحافظة بضرية

ترخيص رقم (٤٢٥٠)

أولاً: المقدمة

تحرص جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية على تقديم برامجها وخدماتها للمستفيدين وفق إجراءات واضحة ومنظمة تحقق العدالة والشفافية وجودة الخدمة، ويهدف هذا الدليل إلى تعريف المستفيد بآلية الاستفادة من برامج الجمعية منذ الإعلان عنها وحتى تقييمها.

ثانياً: أهداف الدليل

تعريف المستفيد بالخدمات التي تقدمها الجمعية.
توضيح آلية التسجيل والاستفادة من البرامج.
ضمان العدالة في تقديم الخدمات.
رفع جودة البرامج وتحسين تجربة المستفيد.
توضيح حقوق وواجبات المستفيد.

ثالثاً: البرامج والخدمات

تقدم الجمعية مجموعة من البرامج والخدمات التنموية والمجتمعية، وتشمل:

البرامج الأسرية.

البرامج الشبابية.

البرامج النسائية.

برامج الأطفال.

البرامج التدريبية والتأهيلية.
المبادرات المجتمعية.
البرامج التطوعية.
الاستشارات الاجتماعية والتنمية.

رابعاً: آلية الاستفادة من البرامج

الإعلان عن البرنامج عبر وسائل التواصل الرسمية للجمعية.
استقبال طلبات التسجيل.
مراجعة الطلبات والتأكد من استيفاء الشروط.
إشعار المقبولين بموعد التنفيذ.
تنفيذ البرنامج.
قياس رضا المستفيدين.
إعداد التقرير الختامي للبرنامج.

خامساً: وسائل الإعلان عن البرامج

تعلن الجمعية عن برامجها من خلال:

حسابات التواصل الاجتماعي.
الموقع الإلكتروني (إن وجد).

الرسائل النصية أو تطبيقات التواصل.

الملصقات والمنشورات.

الشركاء والجهات ذات العلاقة.

سادساً: حقوق المستفيد

يحق للمستفيد:

الحصول على الخدمة بعدالة وشفافية.

معرفة شروط وآلية الاستفادة من البرامج.

الحفاظ على سرية بياناته.

تقديم المقترحات والشكاوى.

الحصول على معاملة كريمة ومحترمة.

سابعاً: واجبات المستفيد

يلتزم المستفيد بـ:

تقديم بيانات صحيحة.

الالتزام بأنظمة البرنامج.

المحافظة على مرافق الجمعية.

احترام العاملين والمستفيدين.

التعاون في تقييم البرنامج.

ثامناً: الشكاوى والمقترحات

يمكن للمستفيد تقديم شكوى أو مقترح من خلال:

زيارة مقر الجمعية.

البريد الإلكتروني.

وسائل التواصل الرسمية.

نموذج تقديم الشكاوى المعتمد.

وتلتزم الجمعية بمعالجة الشكاوى وفق سياسة وإجراءات الشكاوى المعتمدة.

تاسعاً: المراجعة

يراجع هذا الدليل مرة واحدة سنوياً أو عند الحاجة، ويعتمد أي تعديل عليه من مجلس إدارة الجمعية.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية هذا الدليل، ويعمل به اعتباراً من تاريخ اعتماده، ويعد مرجعاً لتنظيم تقديم البرامج والخدمات للمستفيدين.

