



جمعية روافد
لتنمية مهارات النشء بتبوك

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة

الإصدار الأول ٢٠٢٢

تم اعتماد آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة بجمعية روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥)، المنعقد بتاريخ: ١٤٤٣/١١/٠٥ هـ الموافق: ٢٠٢٢/٠٦/٠٥ م

رئيس مجلس الإدارة:
د. وليد بن إبراهيم الجهني



مقدمة

تضع جمعية روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك لسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافهما 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 جمعية روافد لتنمية مهارات النشء بتبوك على تقديم خدماتها للمستفيدين وفق تصريح الجمعية، إذ أن الفئة المستهدفة للجمعية هي: الفئات السنوية من عمر ست سنوات وحتى عمر ثمانية عشر سنة من الذكور، 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 للفئة المستفيدة، والوصول إليهم بسهولة وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم وتحسينهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية

تم إعداد هذه اللائحة لتحقيق الأهداف التفصيلية التالية:

- تقيير 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.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقدير الظروف وسرعة انجاز خدمته.
- 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 تبنى أفضل المعايير.

الفئات السنوية للمستفيدين

تتلم ممارسات في.. تقديم الخدمة للمستفيد وفق التقسيم التالي:

المرحلة	الفئة السنوية	الجنس
الابتدائية	٦ - ٨ سنوات	ذكور
	٩ - ١١ سنوات	
المتوسطة	١٢ - ١٤ سنة	
الثانوية	١٥ - ١٨ سنة	

ومن الممكن تقديم الخدمات للمريين والآباء ببرامج تربوية وتأهيلية تساعد على القيام بدورهم الريوي وفق فئاتنا المستهدفة الموضحة في.. الجدول أعلاه.

القنوات المستخدمة في إعلانات برامجنا والوصول إلى المستفيدين

- البانرات الدعائية
- الرسائل النصية: WhatsApp /SMS
- وسائل التواصل الاجتماعي: حساباتنا على شبكات التواصل Rwafedorg
- البريد الإلكتروني.. للجمعية: info@rwafed.org.sa
- الموقع الإلكتروني.. للجمعية: www.rwafed.org.sa

آلية التسجيل في برامجنا

يتم التسجيل في.. للبرنامج عن طريق الموقع الإلكتروني.. الرسمي للجمعية، والدخول إلى إعلان البرنامج ومن ثم التسجيل به، لاحقا وبعد قفل التسجيل سوف تصل رسالة قبول للمسجلين في.. البرامج وفق شروط كل برنامج ومرحلة المستهدفين العمرية.

ما بعد البرنامج

بعد حضور برنامجنا والانتهاؤ من تنفيذه، سوف تصل رسائل باستمارات رضا المستفيدين لكل مسجل في.. البرنامج، لغرض التقييم والجودة.