

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بولاية حلي
مسجلة برقم 3153



حافظ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية تحفيظ القرآن
الكريم بوادي حلي



٢٠٢٢-١٤٤٣
رقم الإصدار: ١

0 500 900 103
f t i y 971Y99

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل حماية وضمان حقوقهم وبما يحقق مبدأ العدالة والمساواة؛ وفق الخدمات التي تقدمها الجمعية، واللائحة الأساسية واللوائح الداخلية للجمعية والعهد والمواثيق مع المستفيدين هي التي تشكل أساس ومصدر حفظ الحقوق وحمايتها وتنظيم العلاقة في التعامل معهم، وتعمل الجمعية على التحسين في التعامل عن طريق رفع الأداء ومعالجة القصور باستمرار، بما يكفل تنظيم وتوطيد تلك العلاقة

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في تنظيم العلاقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن بما يكفل أهداف الأطراف ويعزز من الثقة بينهم.

البيان

(1) قنوات الاتصال:

- المقابلة.
- المخاطبات.
- الهاتف - الفاكس.
- الموقع - البريد الإلكتروني.
- خدمة التطوع.

(2) أدوات التواصل:

- اللائحة الأساسية.
- سياسة إدارة التطوع.

- معلومات المستفيد.
- نموذج طلب خدمة.
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
- (3) طلب الخدمات:

➤ حسن الاستقبال والضيافة، والاستماع لطلبه واستفساره جيدا والتدوين مع تقديم الرد والإجابة بمعلومة تؤدي الغرض.

➤ عند طلب خدمة؛ يتم استقبالها مع تبسيط الإجراءات قدر الإمكان، مع إيضاح سيرها وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويده بمعايير واشتراطات للحصول على الخدمة.

➤ التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل المغادرة.

➤ التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

➤ تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز (4) أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.

➤ متابعة المستفيد بعد الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن حالته، وقياس مدى الرضا.

(4) التعويضات:

يحق للمستفيد التعويض من الجمعية بحال:

- ثبت أن الجمعية هي من تسبب في إيقاع ضرر لحق به.
- إقرار الجمعية؛ وذلك بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضعا به الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
- صدر حكم نهائي من الجهات المعنية بتسوية المنازعات أو المحاكم.

(5) الشكاوى والخلافات:

➤ تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.

➤ سرعة معالجة الشكاوى أو الخالف عن طريق لجنة المتابعة.

➤ السعي لحل الخلافات والإشكالات وديا فيما يضمن صفاء واستمرار العالقة بين المستفيد والجمعية، والتفاوض مع المتضرر والتعويض بما يضمن الحقوق.

(6) بناء العلاقة وضمان استمراريته:

- للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
- لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليها لائحتها الأساسية.
- تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
- المحافظة على حقوق الملكيات الفكرية.
- المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات، بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين والمحافظ عليها؛ إلا إذا تم طلبها من الجهات المخولة وحسب الضوابط والتعليمات من الجهة المشرفة على الجمعية.
- التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

(7) تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

- تحديد ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
 - توفير قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
 - نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.
- (8) قياس الرضا:

- عمل استبانة قياس الرضا مفتوحة المدة.
- المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
- المتابعة لرابط الشكاوى والاستفسارات.
- نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الإلكتروني.

• آليّة التأكد من استحقاق المستفيد :

- الحلقات القرآنية / الدور النسائية :
- حلقات قرآنية ودور نسائية تهدف إلى تعليم كتاب الله عزوجل .
- التسجيل بالتواصل مع الجمعية .
- أن يكون عمر الطالب فوق 7 سنوات للالتحاق بالحلقات القرآنية .
- موافقة ولي الأمر للانضمام للحلقة .
- الإقرار بالانتظام بالحلقة .
- إشعار نتيجة القبول للمسجل .

برنامج لآلي التبيان :

- تعليم الأطفال لقراءة بالقرآن عبر مناهج متخصصة ومعتمدة .
- أن لا يقل عمر الطفل أو الطفلة عن 4 سنوات .
- أن لا يزيد عمر الطفل أو الطفلة عن 7 سنوات .
- أن يكن الطفل أو الطفلة لائقين صحيا .
- اجتياز المقابلة الشخصية مع الطفل /ة .

برنامج طموح :

يستهدف تأهيل الطلاب والطالبات للمنافسات العالمية والمحلية في حفظ القرآن الكريم .

- أن يكون المشترك/ة أحد طلاب أو طالبات الجمعية .
- أن يكون حاصلًا على تقدير ممتاز في تقييم مشروع حافظ .
- أن يكون متفرغًا لحضور البرنامج المكثف المعد له .

• برنامج حلقة ختم القرآن بالسند (ماهرة) :

برنامج متخصص بمنح الطالب /ة نهاية الختم سند متصل بالإجازة القرآنية .

- حفظ القرآن الكريم كاملا .
- مراجعة كامل القرآن .
- التمكن من أحكام التجويد .
- اجتياز المقابلة الشخصية .
- الحضور والالتزام في البرنامج .

• برنامج التسريع :

برنامج متخصص في أن يتقن الطلاب/ة محفظه في فترة زمنية قصيرة وفق خطة ومنهجية محددة .

- أن لا يقل عمر الطالب/ة عن 7 سنوات .
- موافقة ولي الأمر على الالتحاق .
- التسجيل عن طريق الجمعية .
- توقيع اتفاقية حافظ المحدد به مدة الختم .
- الانتظام بالحضور وفي حال التغيب 5 مرات دون عذر يتم الاستبعاد من البرنامج .

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة على أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الشؤون الإدارية والمالية نشر هذه السياسة وكذلك نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتماد مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (1)

التوقيع	الصفة	الاسم
	رئيس المجلس	عمر مناجم محمد الفقيه
	نائب الرئيس	عبد الله علي بن حضور البية
	المسؤول المالي	أحمد محمد الفاي
	عضو	هاشم حسن محمد الدغهي
	عضو	ابراهيم حمد ابراهيم الهادي
	عضو	أحمد خلف حسن الهاشمي
	عضو	علي عبد الهادي علي الحادي