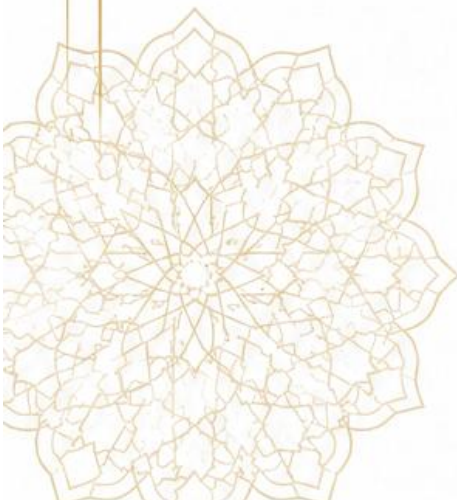


الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بشقصان



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





تم اعتماد هذه السياسة بموجب قرار مجلس الإدارة الصادر في اجتماعه المنعقد بتاريخ 28-06-2026م، والمتضمن اعتماد اللوائح والسياسات التنظيمية للجمعية وعددها (28) لائحة وسياسة، والعمل بموجبها اعتبارًا من تاريخ الاعتماد.

التفاصيل	البيان
سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين	اسم الوثيقة
جمعية تنزيل لتحفيظ القرآن الكريم بشقسان	الجهة
مجلس الإدارة	جهة الاعتماد
الإصدار الأول	رقم الإصدار
1.0	رقم النسخة
1448/01/13 هـ - الموافق 2026/06/28 م	تاريخ الاعتماد
من تاريخ الاعتماد	تاريخ النفاذ
معتمدة	حالة اللائحة
جميع موظفي ومنسوبي الجمعية	نطاق التطبيق
الإدارة التنفيذية	الجهة المسؤولة عن التحديث



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

التمهيد

تضع جمعية تنزيل لتحفيظ القرآن الكريم بشقصان السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، بما يضمن حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين، وطريقة أدائها، وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية، وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات، بما يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

وتنظم الجمعية العلاقة مع الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمستفيدين من البرامج التعليمية والقرآنية بما يحقق بيئة تعليمية مناسبة تعزز جودة تعليم القرآن الكريم.

المادة الأولى: تعريف المستفيد

هو كل من يستفيد من الجمعية من خلال الجوانب التالية:

1. تعلم القرآن الكريم تلاوةً وحفظًا وتجويدًا، وهم الطلاب والطالبات.
2. تعليم القرآن الكريم للغير - بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة إداري - باعتبار الجمعية جهة متخصصة ومرخصًا لها بذلك، وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
3. وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى، وهم المانحون بمختلف أنواع البذل والدعم.
4. وجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع، وهم المتطوعون في الجمعية.



ويشمل المستفيدون في الجمعية الطلاب والطالبات والمعلمين والمعلمات وأولياء الأمور والمانحين والمتطوعين وكل من يستفيد من خدمات وبرامج الجمعية التعليمية والقرآنية.

المادة الثانية: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وإنجاز وجودة عالية؛ لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات؛ للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق.

المادة الثالثة: الأهداف التفصيلية

تهدف الجمعية إلى ما يلي:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
2. تقديم المعلومات والإجابات المناسبة لتساؤلات المستفيدين.
3. توظيف التقنية لخدمة المستفيد وتسهيل حصوله على الخدمات.
4. قياس رضا المستفيد لتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر.
5. تعزيز ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال التواصل الفعال

المادة الرابعة: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

تتمثل الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد من خلال الجوانب التالية:

1. تصحيح المفاهيم لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.



4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخليين والخارجيين.

5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين.

المادة الخامسة: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

تعتمد الجمعية القنوات التالية للتواصل مع المستخدمين:

1. قنوات استقبال الملحوظات والطلبات (روابط إلكترونية).
2. أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب) أو من خلال حسابات الجمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
3. البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
4. التواصل أو الحضور المباشر لمقر الجمعية.
5. الموقع الإلكتروني للجمعية.
6. زيارات منسوبي الجمعية للمواقع والجهات الأخرى.

المادة السادسة: آلية التعامل مع المستخدمين

يتم التعامل مع الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمستخدمين من البرامج التعليمية والقرآنية على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:

1. تزويد المستخدم بالرابط أو وسيلة الوصول المناسبة للخدمة المطلوبة من خلال الموقع الرسمي للجمعية أو قنوات التواصل المعتمدة، بما يشمل التسجيل في البرامج والدورات والأنشطة، والتقديم على الفرص الوظيفية أو التطوعية، والتواصل والاستفسارات والمقترحات والشكاوى، وأي خدمات إلكترونية أخرى تقدمها الجمعية.
2. يقوم المستخدم بتعبئة الطلب أو الملحوظة.
3. يأخذ الطلب مجراه وفق الإجراءات المعتادة في الجمعية.



4. في حال وجود شكوى يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح، في جو من السرية والخصوصية والاحترام.
5. بعد الانتهاء من دراسة الموضوع واتخاذ الإجراء المناسب يتم إشعار مقدم الملاحظة أو الشكوى بانتهاء المعالجة، دون الإفصاح عن تفاصيل الإجراء المتخذ؛ حفاظاً على خصوصية الأطراف الأخرى.

المادة السابعة: آلية التأكد من استحقاق المستفيد

تتبع الجمعية الإجراءات التالية للتحقق من استحقاق المستفيد للخدمة:

1. يقدّم المستفيد طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
2. تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة مثل: الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية)، والاستمارات، والمعلومات التي يقدمها المستفيد .
3. تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل: الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المعتمدة في الجمعية، والمعايير المهنية المعتمدة .
4. تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويتم إبلاغ المستفيد بهذا القرار.

المادة الثامنة: أنواع آليات التحقق من أهلية المستفيد للالتحاق بالحلقات والبرامج التعليمية

تختلف آليات التحقق من أهلية المستفيد للالتحاق بالحلقات والبرامج التعليمية بحسب طبيعة البرنامج والفئة المستهدفة، ومن أبرز هذه الآليات ما يلي:

1. **آلية الفحص الإداري:** يتم من خلالها مراجعة طلب التسجيل والوثائق والمستندات المقدمة؛ للتأكد من استيفاء شروط القبول والالتحاق بالحلقات أو البرامج التعليمية المعتمدة.



2. **آلية المقابلة الشخصية:** يتم من خلالها إجراء مقابلة مع المستفيد - عند الحاجة - للتعرف على مستوى الاستعداد والاحتياج التعليمي، وجمع المعلومات اللازمة لتحديد مدى ملاءمة البرنامج أو الحلقة التعليمية له.

3. **آلية التقييم أو الاختبار:** يتم من خلالها إجراء تقييم أو اختبار مبدئي - عند الحاجة - لتحديد المستوى المناسب للمستفيد في الحلقات القرآنية أو البرامج التعليمية، بما يحقق الاستفادة المثلى من الخدمات المقدمة.

المادة التاسعة: أحكام ختامية

يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، ويجوز تعديلها أو تحديثها وفق ما تقتضيه المصلحة والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.