



جمعيّة تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر

المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعيّة تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر  
سجلت برقم (١٧٢٥)

## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## المقدمة

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم الجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم اتخاذها لقبولهم أو استقاداتهم .

وتركز جمعية تعليم القرآن الكريم وعلومه بأشيقر على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة و مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد وواجباته .

## تعريف المستفيدين

كل من يتقدم لطلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليهم شروط القبول من المستهدفون الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية .

## 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 المستفيد .

## الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة .
- 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 وتقديرأ لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك طريق ما يلي :-

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد وتشجيعه على ذلك والتأكد على أن جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي .
٥. 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 للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .

### **شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية**

- أن يكون المتقدم سعودي الجنسية أو العمالة الوافدة بإقامة نظامية .
- أن يثبت لدى الجمعية إقامة المستفيد في منطقة خدماتها .
- توفر الشروط الخاصة المطلوبة لكل حالة .

### **أنواع الخدمات المقدمة للمستفيدين**

- التعليم .
- التحفيظ .
- التدريب .
- البحوث والدراسات .
- التوعية .

## الوثائق المطلوبة من المستفيدين

- ١) صورة من الهوية الوطنية أو الإقامة النظامية .
- ٢) إثبات مقر السكن ( عقد الإيجار الإلكتروني – صك – وثيقة ).
- ٣) مشاهد تعريفية الأبناء من المدارس .

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمة التطوع
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

## حقوق المستفيد

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية.
٢. أن يتم التعامل مع الملف الورقي / الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
٦. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
٧. الاحترام والكرامة .
٨. التعريف بمقدمي الخدمة وأسماء ووظائف مقدمي الخدمة والذين يقدمون الخدمة لك.

## واجبات المستفيد

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٤. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٥. المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة أخرى في مقر الجمعية.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٩. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
١٠. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرکم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١١. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

## حالات الاستبعاد من الجمعية

١. الافراد الذين يقومون بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية لفظاً أو جسدياً أو أملاكهم بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
٤. في حال رفض التعاون مع مقدمب الخدمة في الجمعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية الاسم / رقم السجل المدني / ووسائل الاتصال الهاتف و البريد الالكتروني.
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع وليس لجلب الضرر على منسوبي الجمعية أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى.

## إجراءات التظلم أو الشكوى

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه في هذه اللائحة.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 60 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ /الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي/ الموقع الالكتروني / الخ ....
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى اللجنة المختصة لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدي .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير خلال ساعات العمل الرسمي من 4 عصراً إلى 8 مساءً من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين وعلى إدارة خدمات المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم وبما يتوجب عليهم .

**اعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة في اجتماعه رقم (٨) بتاريخ ١٦ / ٨ / ١٤٤٢هـ**