

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

١,٣	رقم الإصدار	EA-PO-1	رمز الوثيقة
٢٠٢٦/٨/٤	تاريخ آخر مراجعة		تاريخ الإصدار
مجلس الإدارة	جهة الاعتماد	إدارة الشؤون التعليمية	جهة الإعداد
٢٠٢٧/٨/٤	تاريخ المراجعة القادمة	تم الاعتماد في محضر اجتماع مجلس الإدارة الرابع ٢٠٢٤	تاريخ الاعتماد

نموذج تحديث الآليات ومنهجيات العمل

توثيق تحديث الآلية	
لا يوجد تحديث	يوجد تحديث
	✓

م	تعيين التحديث (ذكر البند والفقرة المحدثة)	أهمية التحديث (لماذا تم التحديث)	النتائج من التحديث (المرجو مستقبلاً)
١.	الشكاوى والاقتراحات	✓	تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية، وسرعة معالجة الملاحظات، ورفع كفاءة الأداء بناءً على التغذية الراجعة
٢.	حماية البيانات الشخصية وخصوصية القاصرين	✓	بناء بيئة آمنة وموثوقة لحماية خصوصية الطلاب والسرية التامة لبياناتهم بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	المقدمة	٥
	التعريفات	٥
2	الهدف العام	٦
3	الأهداف التفصيلية	٦
4	المبادئ العامة التي تلتزم بها الجمعية في تنظيم التعامل مع المستفيدين	٦
5	حقوق المستفيدين	٧
6	واجبات المستفيدين	٧
7	الجهات المسؤولة عن خدمة المستفيدين	٧
٨	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٧
٩	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	٨
١٠	آلية التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته	٨
١١	آليات التقييم والتحسين	٨
١٢	آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	٨
١٣	ضوابط حماية البيانات الشخصية وخصوصية القاصرين	٩

مقدمة:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين/ات من الخدمات التعليمية وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما 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 تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه على صيغة العلاقات مع المستفيدين/ات من الخدمات التعليمية، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد..

التعريفات

العبارة	المقصود بها
الجمعية	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بوادي ليه.
الشؤون التعليمية:	هي الإدارة أو القسم المعني بتخطيط وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية في الحلقات والدور والمراكز التابعة للجمعية.
المستفيدون/ات	المستفيدون: هم الأفراد الذين يتلقون الخدمات من الجمعية وفئات المستفيدين تعليمياً: هم الطلاب/ات/المتحقين/ات في حلقات الجمعية بجميع أنواعها (حلقات التعليم الحضوري، حلقات التعليم الإلكتروني، وهم: البراعم، ذوي الاحتياجات الخاصة، طلاب وطالبات التعليم العام والجامعي، كبار السن، أئمة المساجد العمالة الوافدة، موظفو/ات القطاعات (الخاص، الغير ربحي)
الخدمات:	الأنشطة والبرامج التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وتشمل التعليم، التحفيظ، التدريب، الدعم المالي أو التقني، والإرشاد التربوي.
الكوادر التعليمية:	جميع المعلمين والمدرسين والموجهين التربويين العاملين في الحلقات والدور والبرامج التعليمية التابعة للجمعية.
البيانات الشخصية:	كل معلومة تتعلق بمستفيد يمكن من خلالها التعرف على هويته، مثل الاسم، الهوية الوطنية، رقم الهاتف، أو السجل التعليمي.
علاقة المستفيد:	الإطار النظامي والإجرائي الذي ينظم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين في جميع ما يتعلق بتقديم الخدمة ومتابعتها وتقييمها.
الطلب:	هو النموذج أو الإجراء الذي يقدمه المستفيد للحصول على خدمة معينة من خدمات الجمعية.
دعم المستفيد:	أي مساعدة تقدمها الجمعية للمستفيد في إطار البرامج المعتمدة، سواء كانت تعليمية، مالية، تقنية، أو اجتماعية.
رضا المستفيد:	هو مدى تقبل المستفيد للخدمة المقدمة له من الجمعية، والذي يتم قياسه من خلال استبانات أو أدوات تقييم.
الخصوصية:	مبدأ يلتزم به الجمعية يضمن سرية المعلومات الشخصية والبيانات الخاصة بالمستفيد وعدم استخدامها إلا في الأغراض الرسمية

الهدف العام

تقديم تعليم قرآني متميز ومتكامل يحقق الإتقان، ويراعي الفروق الفردية، ويسهم في بناء جيل حافظ ومتخلق بأخلاق القرآن، من خلال بيئة تعليمية محفزة، وكوادر مؤهلة، وبرامج تطويرية مبتكرة، بما يضمن تحقيق الجودة المستدامة في التعليم.

الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
٧. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٨. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٩. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد..
١٠. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
١١. 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.
١٢. توفير بيئة تعليمية قرآنية محفزة، آمنة، ومحترفة.
١٣. تطوير المناهج وأساليب التعليم والتحفيظ بما يتناسب مع الفئات العمرية المختلفة.
١٤. الاستثمار في الكفاءات التعليمية من خلال برامج تدريب وتأهيل مستمرة.
١٥. توظيف التقنيات الحديثة (كالمنصات التعليمية والاختبارات الإلكترونية) لتحسين جودة التعليم.
١٦. تنفيذ برامج تطويرية لتأهيل المعلمين الجدد وتعزيز كفاءة الكادر التعليمي.
١٧. ضمان التغذية الراجعة المستمرة من الطلاب والمعلمين لتحسين العملية التعليمية.

المبادئ العامة التي تلتزم بها الجمعية في تنظيم التعامل مع المستفيدين:

- ١- العدالة والإنصاف في تقديم الخدمات.
- ٢- الشفافية في الإجراءات والمعلومات.
- ٣- احترام خصوصية المستفيدين.
- ٤- التفاعل الإيجابي مع الملاحظات والشكاوى.
- ٥- التطوير المستمر للخدمات وفق احتياجات المستفيدين.

حقوق المستفيدين

١. الحصول على خدمات الجمعية بجودة عالية دون تمييز.
٢. الوصول للمعلومات المتعلقة بالبرامج والخدمات.
٣. المشاركة في تقييم الخدمات وتقديم الملاحظات.
٤. الحفاظ على خصوصيتهم وسرية بياناتهم.
٥. استقبال ردود فعل واضحة عند التفاعل مع الجمعية.
٦. الحصول على تعليم قرآني متميز في بيئة تربوية آمنة.
٧. الاستفادة من الفرص التطويرية مثل المسابقات والدورات والأنشطة.
٨. الوصول إلى قنوات تواصل فعالة مع الكادر التعليمي والإداري.
٩. التقييم العادل والدوري للأداء التعليمي، مع إشعار أولياء الأمور بنتائج أبنائهم.

واجبات المستفيدين

١. الالتزام بأنظمة وضوابط الجمعية.
٢. التعاون مع الطاقم الإداري والتعليمي.
٣. الحفاظ على الممتلكات والمرافق.
٤. تقديم المعلومات الصحيحة عند التسجيل.
٥. التفاعل الإيجابي والمساهمة في بيئة تعليمية قرآنية راقية.
٦. الالتزام بالأنظمة التعليمية والانضباط في الحضور.
٧. احترام المعلمين والزملاء، والتحلي بالأخلاق والسلوك الإسلامي.
٨. المشاركة الفعالة في الأنشطة الصفية واللاصفية.
٩. المحافظة على أدوات التعليم ومرافق الجمعية.

الجهات المسؤولة عن خدمة المستفيدين

قسم العلاقات والإعلام

الإدارات التنفيذية بحسب نوع الخدمة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. الواتساب.
٤. البريد الإلكتروني.
٥. وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. الخطابات.
٧. خدمات طلب المساعدة.
٨. وحدة التطوع.
٩. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٣. طلب دعم مستفيد

آلية التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم، وفي حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٣. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات وتقديم الخدمة اللازمة.
٦. يتم إغلاق ملف المستفيد بعد انتهاء الخدمة من قبل الجهة المختصة وتوثيق ذلك في سجلات الجمعية.

آليات التقييم والتحسين

- ❖ استبانات رضا المستفيدين.
- ❖ تقارير الشكاوى والملاحظات
- ❖ يتم تحليل نتائج الاستبانات والشكاوى بشكل دوري ، والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء.
- ❖ ترتبط هذه السياسة بمؤشرات الأداء المؤسسي الخاصة بقياس رضا المستفيدين وجودة الخدمات التعليمية.

آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

١. تلتزم الجمعية بتوفير بيئة شفافة ومستجيبة لملاحظات المستفيدين وأولياء أمورهم، وذلك وفق الآلية التالية:
٢. قنوات استقبال الشكاوى والاقتراحات: تتيح الجمعية قنوات واضحة لاستقبال الشكاوى والاقتراحات (عبر الموقع الإلكتروني، الواتساب المعتمد، أو البريد الإلكتروني للجمعية، أو من خلال المقابلة الشخصية).
٣. مدة المعالجة والرد: يتم دراسة الشكاوى أو المقترحات الواردة من قبل القسم المختص والرد على المستفيد خلال مدة أقصاها (خمس أيام عمل) من تاريخ استلام الشكاوى.
٤. سرية الشكاوى: تضمن الجمعية سرية تامة لكافة الشكاوى والملاحظات الواردة وعدم تأثيرها سلباً على جودة الخدمة المقدمة للمستفيد.
٥. التصعيد: في حال عدم رضا المستفيد عن معالجة الشكاوى، يحق له تصعيد الطلب لإدارة الجمعية أو وحدة المراجعة الداخلية للنظر فيها نهائياً.

ضوابط حماية البيانات الشخصية وخصوصية القاصرين

١. **سرية المعلومات:** تلتزم الجمعية بحماية كافة البيانات الشخصية للمستفيدين (أرقام الهواتف، السجلات التعليمية، العناوين) وعدم استخدامها إلا في الأغراض الرسمية والتشغيلية المرتبطة بخدمات الجمعية فقط.
٢. **خصوصية القاصرين والطلاب:** نظراً لأن غالبية المستفيدين هم من فئة الطلاب والقاصرين، تحظر الجمعية تصويرهم أو نشر صورهم أو أسمائهم أو بياناتهم الأكاديمية على وسائل الإعلام أو منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من ولي الأمر.
٣. **أمن المعلومات:** تتخذ الجمعية كافة التدابير التقنية والإدارية اللازمة لحماية قواعد بيانات المستفيدين من الوصول غير المصرح به أو الاختراق أو التسريب.

