

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية اقرأ لتعليم القرآن الكريم وتحفيظه

١. تمهيد:

تضع جمعية اقرأ لتعليم القرآن الكريم وتحفيظه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بتجميع الأطراف من المستفيدين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة عالية وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية، وطريقة تسوية الخلافات التي قد تؤكد من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل 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، ويضمن وصول الخدمة إليه بطريقة عادلة وشفافة.

٢. تعريف المستفيد

يقصد بالمستفيدين جميع الجهات التي تستفيد بشكل مباشر من خدمات وبرامج وأنشطة جمعية اقرأ لتعليم القرآن الكريم وتحفيظه.

٣. الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية، والإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق، مع ضمان وصول الخدمة إلى الفئات .

٤. الأهداف التفصيلية :

١, ٤ تقدير حاجة المستفيدين إلى خدمات الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، والحصول عليهم على كافة الخدمات المطلوبة بسهولة.

٤,٢ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يسمح به القانون مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤,٣ ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، ومنع إساءة استخدامها أو الاحتيال فيها.

٤,٤ استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين في مواقعهم مع مراعاة أوقاتهم وتقدير ظروفهم وسرعة انجاز خدمتهم.

٤,٥ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد وزيادة جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمات وأداء مقدم الخدمة.

٤,٦ تحسين جودة الخدمة المقدمة وزيادة ثقة المستفيدين وانتماءهم للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

٥ المستفيدين من اقرأ وخدماتهم المقدمة لهم :

٥,١ الراغبون في تعلم القرآن الكريم :

٥,١,١ تعليمهم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً بالوسائل الممكنة.

٥,١,٢ توفير المعلمين الأكفاء.

٥,١,٣ تحسين البيئات التي تقدم فيها خدمة تعليم القرآن الكريم.

٥,١,٤ تقييم مستوى تحصيلهم التعليمي وفقاً للمستويات المحددة في كل برنامج، ومنحهم الشهادات المحددة بناءً على ذلك وفقاً لاشتراطات كل برنامج.

٥,٢ الراغبون في تعليم القرآن الكريم :

٥,٢,١ توفير البرامج التأهيلية بناءً على احتياجاتهم من الكفايات اللازمة لتعلم القرآن الكريم.

٥,٢,٢ توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمة من قبل مختصين في المحل.

٥,٢,٣ توفير الأنظمة الإدارية والتقنية التي تساعد على التواصل الفعال مع المشتركين في تعلم القرآن الكريم، وتحسين أداء العملية التعليمية.

٥,٢,٤ قياس الأداء والمخرجات التعليمية وتقديم التقارير اللازمة لذلك.

٥,٣ الراغبون في التطوع لخدمة القرآن الكريم:

٥,٣,١ توفير الفرص التطوعية المناسبة لقدراتهم وإمكاناتهم وفقاً لاحتياجات الجمعية.

٥,٣,٢ توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمة من قبل مختصين في المحل.

٥,٣,٣ توفير الأنظمة الإدارية والتقنية اللازمة لتحقيق المهام الموكولة إليهم على الوجه الأكمل.

٥,٣,٤ قياس الأداء وتقديم التقارير اللازمة لذلك.

٦ قنوات مستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ٦,١ الروابط الإلكترونية الخاصة باستقبال الطلبات والملاحظات
- ٦,٢ التواصل عن طريق الموقع الرسمي للجمعية.
- ٦,٣ حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٦,٤ البريد الإلكتروني الخاص باستقبال الطلبات والملاحظات
- ٦,٥ أرقام خدمة العملاء (اتصل مباشرة أو عبر خدمة الواتساب).
- ٦,٦ الخطابات الموجهة لرئيس الجمعية أو مدير الجمعية أو مدير الإدارة المعني بتقديم الخدمة للمستفيدين.
- ٦,٧ التواصل المباشر مع المبادرة في الميدان من مشرفي الجمعية.
- ٦,٨ المقابلة المباشرة عن طريق الحضور إلى مقر الجمعية أو مكاتبها الإشرافية والتعريفية، ولقاء المبادرة المعنيين بتقديم الخدمة للمستفيدين.
- ٦,٩ زيارات منسوبي الجمعية للموقع تقديم الخدمة للمستفيدين

٧. معايير اختيار المستفيدين :

- ٧,١ على الإدارات المسؤولة عن تقديم البرامج والخدمات التعليمية في جمعية اقرأ تحديد معايير اختيار المستفيدين لكل خدمة أو برنامج عند عرضه للاعتماد من صاحب الصلاحية.
- ٧,٢ تشمل معايير اختيار المستفيدين من البرامج والخدمات التعليمية على:

• . المعايير الدينية والعقدية للمستفيد.

• . الاحتياجات الأساسية للمستفيد.

• . السن والعمر المناسب للمستفيد.

• . المؤهل العلمي.

• . الخبرات العملية.

• استكمال المستندات الثبوتية والنظامية.

• استيفاء الشروط والمواصفات الخاصة بكل خدمة.

٧,٣ يتم الإعلان عن معايير الاختبار لكل خدمة أو برنامج لعموم المستفيدين، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار، ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية، أو عبر منصات وسائل التواصل الاجتماعي، أو من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

٨ آليات وإجراءات اختيار المستفيدين :

٨,١ على الإدارات المسؤولة عن تقديم البرامج والخدمات التعليمية في جمعية اقرأ تحديد آليات وإجراءات اختيار المستفيدين التي ستبناها لاختيار المستفيدين، وتشتمل هذه الآليات عادة:

• آليات وإجراءات استقبال طلبات التقديم على الخدمة.

• آليات وإجراءات فحص طلبات التقديم.

• آليات وإجراءات المقابلات.

• آليات وإجراءات اتخاذ القرار.

• آليات وإجراءات إبلاغ المستفيد من القرار.

٨,٢ تخضع الضوابط اللاحقة عند اختيار المستفيدين:

• أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.

• أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية.

• أن يكون قرار الاختيار مستنداً إلى استيفاء المعايير والتحقق منها.

• أن يتم إبلاغ المستفيدين

٨,٣ تختلف إجراءات اختيار المستفيدين من الخدمة إلى خدمة أخرى، وذلك حسب طبيعة الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها جمعية اقرأ .

٩. التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة:

٩,١ تختلف آليات التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

. آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة

. آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، وجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقرير مدى استحقاقه للخدمة.

٩,٢ تمر آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

. تقديم طلب الخدمة بقم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

. جمع المعلومات تقوم الإدارة العامة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

هوية المستفيد الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.

الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.

- المقابلات الشخصية في البرامج التي تستدعي ذلك
- تقييم المعلومات تقوم الإدارة العامة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام

معايير محددة، مثل:

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.
- إصدار القرار تقوم الإدارة العامة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة المستفيد بهذا القرار.

٩,٣ يرفع عند التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة خصوصية المستفيد، والدقة في توجيه التبرعات وفقاً لاستحقاق المستفيدين لهذا التبرع



التوقيع :
الختم :