

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمنهج الصناعة

سياسية تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وآليات التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة

تمهيد :

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بينبع الصناعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين 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 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.

من هو المستفيد :

كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بينبع الصناعية ونطاقها الجغرافي من خلال التالي:

- تعليم القرآن الكريم تلاوة وحفظا وتجويدا لجميع الأعمار للدراسين والدارسات .
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم ، أو غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك ، وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات
- المانحون بإيجاد مصارف لأموالهم التي يرغبون بالمساهمة بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى ، وإتاحة جميع أنواع سبل البذل والمنح لهم بطريقة نظامية .
- المتطوعون من خلال استثمار طاقاتهم وأوقاتهم في التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع .

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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة 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. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٥. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة في جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلات الشخصية .
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- الموقع الالكتروني للجمعية.
- البريد الالكتروني الخاص بالجمعية ، وبكل إدارة .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- وسائل التواصل الاجتماعي.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- استكمال إجراء التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية استحقاق المستفيد للخدمة :

تجري عمليات فحص مقننة وأخلاقية للتأكد من استحقاق المستفيد للخدمة وفق الآليات التالية:

١. المعلم والمعلمة:

من خلال التأكد من انطباق المعايير الوزارية الواردة في الأنظمة والقرارات.

٢. مقدمي الخدمة من مقاولين ومكاتب متخصصة:

من خلال رفع السجلات المهنية المعتمدة والتأكد من سريان صلاحية السجلات وتطبيق معايير لجنة العروض.

٣. المتطوعين والمتطوعات:

من خلال تطبيق سياسات التعامل مع المتطوعين وفق المعيار الوطني وبعد استكمال المتطوع لإجراءات التسجيل النظامية.

٤. الإداريين والإداريات:

من خلال التقديم في روابط التوظيف الرسمية المنشورة في حسابات الجمعية الرسمية وموقعها الرسمي واستيفاء متطلبات الوظيفة واجتياز المقابلة الشخصية.

هـ. الدارس والدارسة :

- أ- يتم تطبيق مقرر الجمعية في الحفظ والمراجعة على الدارسين والدارسات في الحلقات والمجمعات والدور النسائية.
- ب- عند وصول الدارس والدارسة لمقرر المستوى المحدد (من المستوى الأول حتى المستوى السابع والعشرين) حيث قسمت فروع الاختبارات في الجمعية إلى سبعة وعشرين فرعاً ابتداءً من جزء النبأ ، فعند ضبط الدارس والدارسة حفظه للفرع يتم ترشيحه مباشرة من قبل المعلم والمعلمة لإجراء الاختبار.
- ت- تقوم الشؤون التعليمية (بنين - بنات) بإعداد قائمة بأسماء المتقدمين والتأكد من بياناتهم وعدم تكرارهم للاختبار ومن ثم تحديد موعد الاختبار.
- ث- تطبق على المتقدم استمارة الحفظ والمراجعة وفق دليل الاختبارات (أتقن).
- ج- عند اجتياز (الدارس - الدارسة) الاختبار يمنح شهادة اجتياز الفرع بالإضافة إلى المكافأة المرصودة وفق النظام لكل فرع وحسب النتيجة.
- ح- بالنسبة للحفاظ (القرآن كاملاً) تطبق الإجراءات السابقة بالإضافة إلى عقد لجنة الحفاظ وإجراء معايير اختبار الحفاظ وفق دليل الاختبارات (أتقن) وبعد تدقيق الدرجات يتم اعتماد شهادة إتمام الحفظ من رئيس مجلس إدارة الجمعية وصرف المكافأة المستحقة.

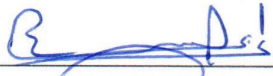
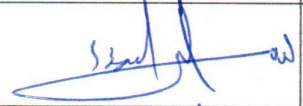
دليل الاختبارات لبرنامج (أتقن)

توزيع الأفرع وطريقة الاختبار/

المستوى	الأجزاء	المنهج	الصفحات		الأسئلة	الأسطر	الحفظ	التجويد	درجة الخطأ
			الجديد	الكل					
الأول	١	النبا - الناس	٠	٢٠	٣	نصف صفحة	٨٥	١٥	٢
الثاني	٢	الملك- الناس	٢٠	٤٠	٥				
الثالث	٣	المجادلة- الناس	٤٠	٦٠	٥				
الرابع	٤	الذاريات- الناس	٢٢	٨٤	٦				
الخامس	٥	الأحقاف- الناس	٢٢	١٠٢	٧				
السادس	٦	الشورى- الناس	١٨	١٢١	٨				
السابع	٧	الزمر- الناس	٢٥	١٤٦	٩				
الثامن	٨	يس- الناس	١٨	١٦٤	١٠				
التاسع	٩	الأحزاب- الناس	٢٢	١٨٦	١١	نصف صفحة	٨٠	٢٠	١
العاشر	١٠	الروم- الناس	١٤	٢٠٠	١٢				
الحادي عشر	١١	القصص- الناس	١٩	٢١٩	٨				
الثاني عشر	١٢	الشعراء- الناس	١٨	٢٣٧	٨				
الثالث عشر	١٣	المؤمنون- الناس	٢٥	٢٦٢	٩				
الرابع عشر	١٤	الأنبياء- الناس	٢٠	٢٨٢	٩				
الخامس عشر	١٥	مريم- الناس	١٧	٢٩٩	١٠				
السادس عشر	١٦	الإسراء- الناس	٢٣	٣٢٢	١٠				
السابع عشر	١٧	الحجر- الناس	٢٠	٣٤٢	١١				
الثامن عشر	١٨	الرعد- الناس	١٣	٣٥٥	١١				
التاسع عشر	١٩	هود- الناس	٢٨	٣٨٣	١٢				
العشرون	٢٠	يونس- الناس	١٥	٣٩٨	١٢				
الحادي والعشرون	٢١	الأنفال- الناس	٣١	٤٢٩	١٣				
الثاني والعشرون	٢٢,٥	الأعراف- الناس	٢٦	٤٥١	١٣	نصف صفحة	٨٠	٢٠	١
الثالث والعشرون	٢٣,٥	الأنعام- الناس	٢٣	٤٧٤	١٤				
الرابع والعشرون	٢٥	المائدة- الناس	٢٣	٤٩٧	١٥				
الخامس والعشرون	٢٦,٥	النساء- الناس	٣٢	٥٢٩	١٦				
السادس والعشرون	٢٧,٥	آل عمران- الناس	٢٩	٥٥٠	١٨				
السابع والعشرون	٣٠	البقرة- الناس	٥٤	٦٠٤	٣٠	صفحة كاملة			

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد: سياسية تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآليات التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة،
 في اجتماع مجلس الإدارة رقم ٢٣/١/١٠ المنعقد يوم الثلاثاء بتاريخ ٢٠٢٣/٥/١٦ الموافق
 ١٤٤٤/١٠/٢٦ هـ.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	م. إبراهيم بن أحمد محمد العلوي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	م. عبدالرحمن بن حسن عايض الثبتي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	د. عصام بن مكي محمد الصبياني	المشرف المالي	
٤	م. أحمد بن حميد أحمد الرايقي	عضو مجلس الإدارة	
٥	أ. أحمد بن محمد أحمد عسيري	عضو مجلس الإدارة	
٦	أ. أسامة بن فيحان حماد الحكمي	عضو مجلس الإدارة	
٧	م. سعيد بن علي جبران القحطاني	عضو مجلس الإدارة	
٨	أ. سليمان بن براهيم صالح الخيزري	عضو مجلس الإدارة	
٩	أ. عوض بن سالم أحمد العوبثاني	عضو مجلس الإدارة	
١٠	أ. منصور بن غميص عايض الحارثي	عضو مجلس الإدارة	