



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة فيحاء



أولاً: المقدمة والأهداف

تهدف هذه السياسة إلى رسم إطار واضح للعلاقة بين الجمعية ومستفيديها (من طلاب، طالبات، أولياء أمور، ومعلمين)، وضمان تقديم الخدمات بأعلى معايير الجودة والعدالة والشفافية، بما يساهم في تحقيق رؤية الجمعية ونشر كتاب الله عز وجل.

العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المستحقين دون تمييز.

الشفافية: وضوح إجراءات وشروط الحصول على الخدمات التعليمية والمالية.

السرية والخصوصية: الالتزام التام بحفظ بيانات المستفيدين وعدم مشاركتها إلا للجهات المصرح لها.

التطوير المستمر: قياس رضا المستفيدين بشكل دوري لتطوير الأداء.

ثانياً: تصنيف المستفيدين من الجمعية

تتعامل الجمعية مع عدة فئات رئيسية من المستفيدين، وتشمل:

١. **الطلاب والطالبات:** في الحلقات القرآنية، الدور النسائية، ومراكز الإقراء.
٢. **أولياء الأمور:** الشركاء في العملية التربوية والتعليمية.
٣. **المعلمون والمعلمات (والمشرفون):** الكادر التنفيذي للعملية التعليمية.
٤. **المجتمع المحلي:** المستفيدون من البرامج العامة، المسابقات، والأنشطة الإثرائية.

ثالثاً: حقوق المستفيدين

تلتزم جمعية تحفيظ القرآن الكريم بفيحاء بتمكين المستفيدين من الحقوق التالية:

- الحصول على بيئة تعليمية آمنة، محفزة، وملائمة داخل الحلقات والدور النسائية.
- التعامل التربوي الراقى القائم على الاحترام والتقدير من قبل منسوبي الجمعية.
- الاطلاع على شروط التسجيل، والأنظمة التعليمية، وآليات التقييم والاختبارات.
- الحصول على المكافآت، الجوائز، والشهادات التقديرية عند استحقاقها وفقاً للأنظمة المعتمدة.
- الحق في تقديم المقترحات، الاستفسارات، أو الشكاوى، وتلقي الرد عليها خلال المدة الزمنية المحددة.



رابعاً: واجبات المستفيدين تجاه الجمعية

في المقابل، يتوقع من المستفيدين (الطلاب وأولياء الأمور) الالتزام بما يلي:

- الالتزام بالآداب الإسلامية العامة، والأنظمة واللوائح الداخلية للجمعية والحلقات.
- المواظبة على الحضور والانتظام في المواعيد المحددة للتسميع والأنظمة التعليمية.
- المحافظة على ممتلكات الجمعية ومرافقها التعليمية.
- تحديث البيانات الشخصية لدى إدارة الجمعية في حال حدوث أي تغيير.
- التعاون البناء بين أولياء الأمور وإدارة الحلقات لمتابعة مستويات الأبناء.

خامساً: آلية وإجراءات تقديم الخدمات

تنظم الجمعية تقديم خدماتها وفقاً للخطوات المعتمدة التالية:

[الإعلان عن الخدمة/التسجيل] ◀ [استقبال الطلبات وفرزها] ◀ [التحقق من الشروط] ◀
[اعتماد المقبولين وتقديم الخدمة]

نوع الخدمة	المستهدفون	شروط وضوابط الحصول عليها
الالتحاق بالحلقات والدور	الطلاب، الطالبات، الأطفال	الالتزام بالعمر المحدد لكل حلقة، وتعبئة نموذج التسجيل الإلكتروني/الورقي.
المسابقات القرآنية	حفظة القرآن من أهالي فيفاء	استيفاء شروط المسابقة المحددة (الأجزاء، الإلتقان)، والتسجيل في الموعد.
الدعم المالي/الإعانات	الطلاب المستحقين (الأيتام، الأسر الأشد حاجة)	تقديم ما يثبت الاستحقاق، وبناءً على دراسة حالة من القسم المختص.
الإقراء والإجازة بالسند	الحفظة المتقنون	اجتياز اختبار المقابلة الشخصية واختبار الحفظ التمهيدي.



سادسا: سياسة معالجة الشكاوى والمقترحات

تتيح الجمعية قنوات واضحة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم أو تقديم شكاويهم، وتلتزم بالآتي:

- قنوات الاستقبال: (الموقع الإلكتروني للجمعية، صناديق المقترحات بالدور والحلقات، الرقم الموحد، أو زيارة مقر الجمعية).
- السرية والجدية: تُعامل جميع الشكاوى بسرية تامة وتُحوّل مباشرة للمسؤول المختص.
- المدد الزمنية: تلتزم الجمعية بـ إشعار المستفيد باستلام الشكاوى خلال (٢٤ ساعة).
- دراسة الشكاوى وحلها والرد على المستفيد خلال مدة لا تتجاوز (أيام عمل).

سابعا: قياس رضا المستفيدين والاستدامة

- تقوم إدارة التطوير أو الجودة بالجمعية بتوزيع استبيانات قياس رضا دورية (نهاية كل فصل دراسي) تشمل الطلاب وأولياء الأمور.
- تُحلل النتائج وتُرفع بموجبها تقارير تحسينية لمجلس الإدارة لتطوير المناهج، البيئة التعليمية، وأسلوب التعامل.

الاعتماد:

تم اعتماده من قبل مجلس الإدارة في دورته (الأولى) في المحضر (الثالث) بتاريخ ٢٠٢٦/٠٦/٠٨ م