



سياسات تنظيم العلاقة مع
المستفيدين وتقديم الخدمات
لمؤسسة الرشدة الأهلية



الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ...وبعد:

إن مؤسسة الرشد الأهلية منذ تأسيسها وهي تنتهج أسلوب العمل المؤسسي في كل أعمالها وأنشطتها، لذا فقد حرصت كل الحرص على أن تضع السياسات واللوائح المختلفة التي تساعد في تنظيم أعمالها وعلاقتها بجميع الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة سواء مجلس أمناء، أو موظفين أو متعاقدين أو مستفيدين وغيرهم. ومن هذا المنطق واستكمالاً لما وضعته المؤسسة من سياسات ولوائح سابقة، فقد رأت وضع هذه السياسة الخاصة بعلاقتها مع المستفيدين من خدمات المؤسسة، ووضع الآلية المناسبة لتنظيم هذه العلاقة.

أولاً: أهداف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

١. تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من خدمات مؤسسة الرشد الأهلية، بما يتوافق مع أهداف المؤسسة الموضحة باللائحة الأساسية لها.
٢. الشفافية في التعامل مع المستفيدين من خلال وضع قواعد معلنة يمكن للمستفيدين الرجوع إليها للاستفادة من خدمات المؤسسة .
٣. بناء الثقة والانتماء مع المستفيدين بارتقاء المؤسسة بخدماتها المقدمة لهم.
٤. الوصول إلى رضا المستفيدين بتطبيق سياسة واضحة للخدمات المقدمة لهم سارية الجميع دون تمييز.

ثانياً: التعريف بالمستفيدين ونطاق التطبيق:

المستفيد هو كل من يتقدم للمؤسسة طالباً الحصول على خدماتها وفق أهدافها المعلنة بلائحتها الأساسية، والتي تركز على العناية بالقرآن الكريم وعلومه وحفاظه، سواء كانت الخدمة المطلوبة الاشتراك أو المساهمة في البرامج والمشاريع التي تنفذها المؤسسة أو غيرها من الخدمات التي تتيحها المؤسسة للجميع ممن تنطبق عليهم شروط الخدمة.

وتسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من معلمين وطلبة علم، وحفاظ القرآن الكريم، ويتحمل كل من المؤسسة والمستفيد مسؤولية تطبيق هذه السياسة، وهو ما سوف تأخذه المؤسسة في الاعتبار عند تعاملها مع المستفيدين وتقديم خدماتها لهم بشأن مدى التزامهم بهذه السياسة.

مادة (١): شروط وضوابط المستفيدين من المؤسسة:

١. أن يكون كامل الأهلية، ببلوغه سن الثامنة عشر عاماً، وليس لديه أي عارض من عوارض الأهلية أو موانعها.
٢. أن تنطبق عليه الشروط الخاصة بالخدمة الراغب في الاستفادة منها.
٣. أن يجتاز المقابلة الشخصية (إن وجدت).
٤. أن يوقع إقراراً باحترامه لعادات وتقاليد المملكة العربية السعودية واللوائح والسياسات الداخلية للمؤسسة.

مادة (٢): القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

يتم التواصل مع المستفيدين من خلال أي من قنوات التواصل التالية:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. إدارة البرامج والمشاريع.
٦. إدارة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

مادة (٣): التعامل مع المستفيد:

تأخذ المؤسسة على عاتقها التزام جميع العاملين بها في التعامل مع المستفيدين على اختلاف طلباتهم وفئاتهم وفق المعايير التالية:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي ليتفهم جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة، أو الخدمة محل الاستفسار.
٢. عرض خدمات المؤسسة من برامج ومشاريع وعضويات وغيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين وشروط الاستفادة منها، ليختار المستفيد منها ما يلائمه من خدمات.
٣. التأكد من انطباق شروط الخدمة المطلوبة على المستفيد المتقدم للحصول عليها.

٤. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات والأوراق المطلوبة للاستفادة من الخدمة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صحتها وسريان صلاحية تلك الأوراق وقت التقديم.
٥. الحصول على إقرار المستفيد بصحة المعلومات والأوراق المقدمة منه وأنها مقدمه منه على مسؤوليته المباشرة، ودون أدنى مسؤولية على المؤسسة بشأن صحة تلك المعلومات أو الأوراق.
٦. التوضيح للمستفيد بالإجراءات اللاحقة على تقديم طلبه وأنه سيتم الرد عليه خلال (٥) خمسة أيام عمل بقبول أو رفض الطلب أو طلب استكمال بيانات.
٧. إحالة الموظف طلب المستفيد إلى الإدارة المختصة لبحث الطلب الرد عليه خلال (٣) أيام عمل إما بالقبول، أو الرفض، أو طلب استكمال بيانات.

مادة (٤): حقوق المستفيدين:

١. تلتزم المؤسسة بحفظ حقوق المستفيد وكرامته بكل احترام وتقدير من قبل جميع العاملين بها.
٢. تلتزم المؤسسة بالشفافية مع المستفيد فيما يتعلق بالمعاملات المالية، وعدم مطالبتة بأي رسوم أو مصروفات أخرى خلاف الموضحة له وقت إخطار المستفيد بقبوله للحصول على الخدمة.
٣. حماية البيانات الشخصية للمستفيد، وأنها سرية لا يجوز إعلانها أو إطلاع أحد عليها إلا بموافقة خطية من المستفيد، باستثناء طلبات الاطلاع المقدمة من الجهات الحكومية المختصة، وكذلك إطلاع الموظفين المختصين بالمؤسسة وأصحاب الصلة وفي الحدود التي يتطلبها تقديم الخدمة.
٤. تزويد المستفيد بتوصيف واضح للخدمة والرسوم المقدرة ومدة الاستفادة منها.
٥. الإبلاغ أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو من قبل الإدارة على المستفيد، وعلى المؤسسة أن تدعم هذا الحق بضمان عدم وجود أي تبعات سلبية لهذا الإبلاغ أو مساس بحقوق هؤلاء المستفيدين.

مادة (٥): واجبات المستفيد:

١. الالتزام بسياسات ولوائح المؤسسة ومراعاة الضوابط العامة لها.
٢. تسجيل بياناته بدقة في طلب التقديم على خدمات المؤسسة، والتعاون مع الموظف المختص بالمساعدة في عملية التسجيل.
٣. المحافظة على مرافق المؤسسة المستخدمة من قبل المستفيد عند استفادته من خدماتها.

٤. الالتزام بقواعد الأمن والسلامة وتوجيهات المختصين بذلك.
٥. الالتزام بالتعليمات الخاصة بالخدمة محل الاستفادة (إن وجدت)، والتي يتم اطلاعه عليها عند إخطاره بالقبول.
٦. الامتناع عن دفع أي مبلغ أو هدية أو خدمة أو عطايا لأي من موظفي المؤسسة، باستثناء الهدايا المتواضعة التي يبررها العرف السائد والمعبرة عن الشكر والامتنان.
٧. الحرص على الظهور بالمظهر الشرعي والمتماشي مع أصول الذوق العام في جميع الأوقات والمناسبات.
٨. الامتناع عن أي فعل من شأنه الإضرار بمصالح المؤسسة المادية أو المعنوية.

مادة (٦): استخدام مرافق المؤسسة:

١. عندما يتطلب الاستفادة من الخدمة استخدام المستفيد الممتلكات الخاصة بالمؤسسة، أو معداتها، أو الأنظمة والأجهزة التكنولوجية المملوكة لها، فيجب على المستفيد استخدامها بطريقة مسؤولة تضمن أن يتم استخدامها في الأغراض المخصصة لها، وبالشكل المرتبط مباشرة بالاستفادة من الخدمة المطلوبة.
٢. يجب على المستفيدين الذي يُشغّلون مواد تكنولوجية، أو برامج، أو تطبيقات أو مواقع انترنت مملوكة للمؤسسة الالتزام بالقيود على المستخدمين وعدم انتهاكها، ويتعين عليهم عدم انتهاك اتفاقيات الترخيص أو فعل شيء يمس مسؤولية المؤسسة أو يعرضها للمسؤولية أمام أي طرف آخر أو سلطة حكومية.

مادة (٧): شراكة المستفيدين:

- إن مؤسسة الرشد تنظر لجميع المستفيدين على أنهم جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح عملها وتحقيق أهدافها وأنهم شركاء في هذا النجاح ولهذا فإن المؤسسة:
١. تلزم المؤسسة موظفيها بتقديم المساعدة الممكنة للمستفيد من أجل تعريفه بالخدمة وتوفير المعلومات الدقيقة والواضحة عنها وما يجري عليها من تعديلات أو تطوير ليتمكن المستفيد من الوصول إلى أقصى درجات الاستفادة من هذه الخدمة.
 ٢. تسعى للحفاظ على هؤلاء المستفيدين وعلى حقهم في التعبير عن آرائهم حول مدى جودة الخدمة المقدمة لهم من المؤسسة وملاحظاتهم واقتراحاتهم بشأنها، وتوفير وسائل الاتصال التي تمكنهم من ممارسة هذا الحق.

مادة (٨): المساواة في التعامل:

إن مؤسسة الرشد تتعامل مع جميع المستفيدين وفق أعلى معايير النزاهة والشفافية ودون أي اعتبار أو تمييز على أساس العرق أو اللون أو العمر أو الجنس أو القبيلة أو الإعاقة أو الدين أو الأصل الوطني، أو الحالة الاجتماعية.

مادة (٩): الشفافية:

تلتزم مؤسسة الرشد بالشفافية والمصداقية في كافة أعمالها وفي علاقتها بالمستفيدين ويتمثل ذلك في عدة أمور منها:

١. تشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها.
٢. ضمان قدرة وصول المستفيدين لهذه المعلومات.
٣. المهنية في قياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.

مادة (١٠): وقف وإنهاء الخدمات المقدمة للمستفيدين:

يحق لمؤسسة الرشد إيقاف وإنهاء الخدمات المقدمة للمستفيدين في الحالات التالية:

١. انتهاء المدة المقدرة لتقديم الخدمة محل الاستفادة.
٢. مخالفة المستفيد لأي من القواعد المذكورة في سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين بصفة خاصة أو في السياسات واللوائح الداخلية الأخرى للمؤسسة.
٣. عدم التزام المستفيد بالشروط أو القواعد الخاصة بالاستفادة من الخدمة.
٤. القيام بأي عمل من شأنه أن يشكل إضراراً بمصالح المؤسسة.

مادة (١١): التطبيق:

١. تعد هذه السياسات بمثابة بيان عام لسياسات مؤسسة الرشد ومتطلباتها فيما يتعلق بالمستفيدين من خدماتها المختلفة من برامج أو مشاريع أو غيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
٢. لا ينبغي أن تُقرأ هذه السياسات بشكل منفرد وإنما تعتبر إضافة إلى الشروط الخاصة بكل خدمة مقدمة في حال وجودها.
٣. في حالة وجود أي تعارض بين هذه السياسات وأية وثائق أخرى محررة بين مؤسسة الرشد والمستفيد فسيتم العمل بما يرد في تلك وثائق المعمول بها.

مادة (١٢): الاعتماد والنفاذ:

١. يُعتمد العمل بهذه السياسات من تاريخ اعتمادها من مجلس الأمناء لمؤسسة الرشد الأهلية، ويسري العمل بأيّ تعديل لاحق لها ابتداءً من تاريخ ذلك التعديل.
٢. تتولى الإدارة التنفيذية لمؤسسة الرشد المراجعة الدورية لهذه السياسات، والتحديث متى لزم ذلك، والرفع إلى مجلس الأمناء باعتماد أيّ تعديل يطرأ عليها.
٣. صدرت هذه السياسات باللغة العربية، وللحصول على أحدث نسخة منها، يرجى الرجوع إلى موقع مؤسسة الرشد على الانترنت.

تم بحمد الله

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

لقد اطلع مجلس الأمناء في اجتماعه المنعقد يوم الثلاثاء الموافق: ٢٠٢٤/١٢/٣١ م على سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لمؤسسة الرشـد الأهلية، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها.

رئيس مجلس الأمناء



أ. سلى بنت ظافر الشهري