



جميعية منهاج العلوم القرآن والسنة

ترخيص رقم (5548)

دليل المستفيدين من خدمات الجمعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دليل المستفيدين من خدمات الجمعية

مقدمة:

تعنى جمعية منهاج ببناء المرأة دينياً وفكرياً وأخلاقياً وتربوياً، من خلال نشر علم الكتاب والسنة على منهج سلف الأمة، وذلك بمؤسسية احترافية، وشراكة فاعلة، وبرامج نوعية جاذبة، تقدم لكافة الفئات المستفيدة من الجمعية.

تم إعداد هذا الدليل (دليل المستفيدين) خصيصاً لمساعدة مستفيدي جمعية منهاج، وتعريفهم بالأنظمة والسياسات المتبعة، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الضرورية لتلقي خدمة متميزة وللإجابة على أسئلتهم الأكثر شيوعاً. ويعتبر هذا الدليل مرجعاً يتيح لهم التعرف على سياسات الجمعية في تقديم الخدمات بما فيها التزاماتهم، وواجباتهم، والمزايا والحقوق، وعلى الرغم من أنه قد تم بذل كافة الجهود لضمان أن المعلومات المقدمة في الدليل حديثة ودقيقة عند نشر هذا الدليل إلا أن الجمعية تحتفظ بحق التعديل بما يحقق مصالحها، على أن يتم إعلام المستفيدين بأي تغييرات تطرأ على مواد الدليل فور صدورهما.

الجمعية: يقصد بها جمعية منهاج برفحاء.

المستفيدين: كل مستفيد من خدمات جمعية منهاج برفحاء، وفق لوائحها وأنظمتها.

الحقوق: ما تلتزم به الجمعية للمستفيدين.

الواجبات: التزام المستفيد بلوائح وأنظمة جمعية منهاج برفحاء.

الخدمات: هي البرامج والأنشطة والاستشارات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: أي إخلال باللوائح والأنظمة أو الواجبات.

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- إعداد وتأهيل الداعيات.

- برامج عامة فقهية وعقدية وتربوية للمرأة.

- برامج متخصصة بالتأصيل والتعليم الشرعي.

- برامج متخصصة للفتيات والناشئة تشمل العقيدة والفقه والحديث والأذكار والأدعية.

- إقامة المؤتمرات والملتقيات والندوات.

المستفيدين من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها للمرأة والفتيات من عمر ١٣ سنة فما فوق من خلال برامج علمية متخصصة.



حقوق المستفيدين:

أ- الحقوق الأساسية:

- نشر لائحة حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم على كافة المستويات داخل الجمعية وخارجها.
- تعريفهم برسالة الجمعية وحقوقهم ومسؤولياتهم تجاه الجمعية.
- التأكيد على جميع الموظفين في الجمعية الالتزام برعاية حقوق المستفيدين، حيث يمثلون الواجهة الحقيقية للجمعية.
- التحلي بالآداب والأخلاق المهنية المناسبة عند التعامل المباشر مع المستفيدين، والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسة الجمعية، ومتابعة تطبيقها.
- توفير الوثيقة في أقسام الجمعية وتكون في مكان بارز وأماكن انتظار المستفيدين.
- الإعلان عن أرقام التواصل وطرقه مع الجمعية في أماكن بارزة.
- إجراء قياس رضا المستفيدين للتعرف على درجة رضا المستفيدين وتحسين الخدمات على ضوء نتائج القياس.

ب- الاحترام والتقدير:

- الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المناسب، وذلك طبقاً لسياسات وإجراءات الجمعية وضمن طاقة الجمعية والقوانين المنظمة لعملها.
- حصول المستفيد على خدماته من الجمعية بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يحضن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المستفيد باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية وعدم إعطائه أي تعريف آخر.
- احترام قيم ومعتقدات المستفيد الثقافية والاجتماعية والدينية.

ت- الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيد، المحافظة على سجلات المستفيدين ومنع سوء استخدامها.
- (في الاستشارات) يجب ألا يطلع على الملف الخاص بالمستفيد سوى:
 - الفريق المشرف على الخدمة المقدمة.
 - الأشخاص المخول لهم خطياً من قبل المستفيد، أو الوصي عليه، أو الجهات القضائية..

الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات:

للمستفيد الحق في:



- التقدم بشكوى شفوية أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقترحات، دون أي تأثير على جودة الخدمات المقدمة له.

- إمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات داخل الجمعية.
- المسارعة بمعالجة الشكوى والرد عليها خلال فترة مناسبة.
- تعريفه بالإجراءات والآليات المتبعة في الجمعية لدراسة الشكوى أو المقترح والوقت المتوقع للرد عليه.
- إبلاغه بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى أو المقترح عند توفرها.
- وجود سياسات وإجراءات لمعالجة الشكوى تتضمن على الأقل النقاط التالية:
 - تحديد الجهة المخولة باستقبال الشكاوى.
 - وجود أدلة وسياسات تحدد مسار الشكوى والسياسات المتبعة بالمعالجة.
 - تحسن الشكوى خلال عشرة أيام عمل ويتم الرد على المشتكي.
 - ترفع الإدارة المسؤولة تقارير دورية عن الشكاوى والإجراءات المتخذة والأجوبة النهائية للمستفيدين ورضاهم عن ذلك.
 - دراسة وتحليل الشكاوى، وأسبابها، ومعالجتها.

واجبات المستفيدين من خدمات الجمعية:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة منه للحصول على الخدمة.
- الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي يتم طلبها منه لمقدمي الخدمة مع مراعات المصداقية في ذلك.
- المحافظة على كل ما يتم تسليمه له من أجهزة وغيرها وإرجاعها عند انتهاء الحاجة منها.
- المحافظة على كافة ممتلكات الجمعية وحمايتها من التلف، والالتزام بتعويض الجمعية في حال حدوث تلف تسبب فيه المستفيد.
- الالتزام بالزي المحتشم عند زيارة الجمعية.
- الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو جسدياً.
- عدم التدخين في كافة مرافق الجمعية.
- عدم التصوير في كافة مرافق الجمعية دون إذن مسبق من إدارة ومسؤولي الجمعية.
- الالتزام بأوقات الدوام الرسمية للجمعية في الحضور والانصراف للجمعية.

كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

- إضافة المستفيد لقاعدة البيانات الخاصة بالجمعية.



- التسجيل في البرنامج الذي يرغب المستفيد الاشتراك فيه .
- إحضار المستندات اللازمة لاستكمال إجراءات التسجيل (في حال طلب منه) .
- اجتياز اختبارات القبول والمقابلة الشخصية (إن وجدت) .
- في حال قبول الترشيح يتم التواصل مع المستفيد لإبلاغه بذلك .

وقت الدوام الرسمي في الجمعية :

من يوم الأحد إلى يوم الخميس على النحو التالي :

الفترة الصباحية من الساعة ٧:٠٠ صباحاً حتى ١٢:٣٠ ظهراً .

المراجع :

اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه (الرابع) في دورته (الأولى) في ١٥ / ٢ / ١٤٤٦هـ، هذه السياسة وهي سارية التطبيق.

