

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

### الهدف

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وضمان عدالة وشفافية تقديم خدمات التحفيظ والدعم المرتبط بها مع الامتثال والحوكمة.  
النطاق  
تشمل: الحلقات الحضورية والإلكترونية، اختبارات الحفظ والمراجعة، مسابقات التحفيظ، الدعم التعليمي والعيني، النقل، وخدمات التوعية.

### التعاريف المختصرة

- المستفيد: طالب/طالبة التحفيظ أو ولي أمره أو أسرة الطالب وفق الضوابط.
- الخدمة التعليمية: حلقة تحفيظ، اختبار، برنامج تقويمي.
- الدعم التعليمي/العيني: وسائل وأجهزة ومصاحف ونقل وجوائز.

### المبادئ

- عدالة وعدم تمييز وفق الأنظمة.
- شفافية.
- سرية بيانات.
- ربط الصرف بالمخرجات.
- منع تضارب المصالح.

### حقوق المستفيد

- خدمة تعليمية لائقة وفق خطة الحلقة.
- بيئة آمنة محترمة.
- حماية البيانات.
- استقبال شكاوى رسمية والرد عليها خلال ٥ أيام عمل.

### واجبات المستفيد

- الالتزام بالحضور والانضباط.
- توفير بيانات صحيحة.
- المحافظة على مرافق الحلقة.
- احترام المعلم والأنظمة.
- تحديث بيانات التواصل.

### القبول والتسجيل

- طلب إلكتروني/ورقي مع الهوية، بيانات ولي الأمر، العنوان، وأي احتياج خاص.
- أولوية وفق الطاقة الاستيعابية ومعايير: السن، المستوى، القرب الجغرافي، الانتظام.
- تحديث القوائم سنوياً. يلغى القبول لغياب متكرر دون عذر (٣ أسابيع متتالية).

### تقديم الخدمة التعليمية

- خطة حلقة معتمدة وأهداف شهرية.
- سجل حضور يومي وسجل تقدم حفظ ومراجعة.
- تقويم ربع سنوي بنتيجة موحدة وتسليم إفادة لولي الأمر.
- المسابقات عبر لائحة تحكيم ونماذج درجات ومحضر نتائج.

### الدعم التعليمي والعيني

- يمنح وفق استحقاق موثق وبحسب الميزانية.
- الأولوية: الأشد حاجة، الانتظام الأعلى، نتائج التقدم.
- الصرف بنكي للمورد/المستفيد عند الحاجة وفق لائحة الصرف. لا نقد.

### آلية طلب خدمة/دعم

١. تعبئة نموذج الطلب وإرفاق المستندات (هوية، إثبات سكن/دخل عند الدعم).
٢. فحص مكتبي وقد يلحقه تحقق ميداني.
٣. قرار مسبب بالقبول/الرفض.
٤. إشعار المستفيد خلال ٥ أيام عمل.

### حماية الطفل والبيئة التعليمية

- التزام مدونة سلوك المعلم والمستفيد.
- حظر الإساءة اللفظية أو الجسدية أو الرقمية.
- إشعار فوري وإجراء تصحيحي عند أي تجاوز، مع قنوات بلاغ آمنة.

### الخصوصية وحماية البيانات

- جمع الحد الأدنى من البيانات واستخدامه لغرض الخدمة فقط.
- حفظ ورقي/إلكتروني آمن.

### الرسوم إن وجدت

- تُعلن مسبقاً مع الإعفاءات والمنح.
- أي تحصيل عبر قنوات بنكية فقط مع سند قبض إلكتروني.

### الشكاوى والتظلمات

- قناة مكتوبة إلى المدير التنفيذي أو نموذج إلكتروني.
- إشعار استلام خلال ٢ يوم عمل.
- رد أولي خلال ٥ أيام عمل وإقفال خلال ١٥ يوماً.
- التظلم إلى رئيس المجلس عند عدم الرضا.

### الإيقاف والحرمان

- يوقف المستفيد مؤقتاً عند: غياب مزمّن، سلوك مخالف، بيانات مضللة.
- الإنهاء النهائي عند إساءة جسيمة أو تكرار المخالفة بعد إنذارين.
- توثيق القرار وإشعار ولي الأمر.

### الامتثال وAML/CFT

- منع التحصيل النقدي داخل الحلق.
- تطبيق KYC مبسط عند المنح والدعم المالي.
- الإبلاغ عن أي شبهة وفق سياسة الاشتباه وعدم التنبيه.

## مؤشرات الأداء (KPIs)

انتظام حضور  $\leq 85\%$ . إنجاز الخطة الشهرية  $\leq 90\%$ . رد الشكاوى خلال ٥ أيام  $\leq 95\%$ . اكتمال ملفات الدعم  $\leq 95\%$ .

## الأدوار والمسؤوليات

- مجلس الإدارة: يعتمد السياسة ويتابع التقارير.
- رئيس المجلس: يعتمد الحالات العاجلة إلكترونياً.
- المدير التنفيذي: تنفيذ السياسة، القبول، التقارير الشهرية، حفظ السجلات.

## الربط الوثائقي

- لائحة الحوكمة.
- لائحة صرف المساعدات.
- لائحة المشتريات.
- سياسة الخصوصية.
- سياسة البلاغ عن المخالفات.
- سياسات AML/CFT.

## السريان والمراجعة

تسري من تاريخ الاعتماد. تُراجع سنوياً أو عند الحاجة بقرار المجلس.

## محضر الاعتماد

تم اعتماد هذه اللائحة بقرار مجلس الإدارة رقم (٣) بتاريخ ٢٧/٠٩/٢٠٢٢م، على أن يكون تاريخ مراجعتها ٢٦/١٢/٢٠٢٤م