

جَمْعِيَّةُ النُّورِ
لِتَعَالِي ضِيَوْهُ الرِّحْمَنُ الْقَرْنُ الْكَبِيرُ



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية النور
لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم
ترخيص رقم 5037

الباب الأول: الأحكام العامة

المادة (١): الهدف

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم والمستفيدين من برامجها وخدماتها، وتحديد المبادئ والضوابط المنظمة لتقديم الخدمة، بما يحقق العدالة والشفافية وجودة الخدمة، ويحفظ حقوق المستفيدين وكرامتهم وخصوصيتهم، ويسهم في تحقيق أهداف الجمعية.

المادة (٢): نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه اللائحة على المستفيدين من جميع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية في نطاق اختصاصها، وتشمل - على سبيل المثال لا الحصر:

١. تعليم القرآن الكريم وتصحيح التلاوة.
٢. تعليم سورة الفاتحة وقصار السور وما يحتاج إليه المستفيد في عباداته.
٣. الحفظ والمراجعة.
٤. التعليم القرآني الحضوري.
٥. التعليم القرآني عن بُعد والبرامج الرقمية.
٦. البرامج والمبادرات القرآنية الموجهة لضيوف الرحمن.
٧. أي برامج أو خدمات تعليمية قرآنية أخرى تدخل ضمن أهداف الجمعية واختصاصاتها.

المادة (٣): المرجعية

تستند هذه اللائحة إلى:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. لائحة الحوكمة وإجراءاتها.
٣. الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من الجهات المختصة.
٤. السياسات والقرارات المعتمدة في الجمعية ذات العلاقة بالمستفيدين.

المادة (٤): المبادئ الحاكمة

تلتزم الجمعية في علاقتها بالمستفيدين بالمبادئ الآتية:

١. العدالة وعدم التمييز غير المشروع بين المستفيدين.
٢. احترام كرامة المستفيد وحسن التعامل معه.



Info@alnor.org.sa



056 343 5808

بنك الراجحي
alrajhi bank



SA1480000201608017788552



alnor_org



المملكة العربية السعودية - مكة المكرمة - حي ولي العهد



٣. سهولة الوصول إلى الخدمات قدر الإمكان .
٤. وضوح الخدمات ومتطلبات الاستفادة منها .
٥. المحافظة على خصوصية المستفيد وسرية بياناته .
٦. جودة الخدمة والتحسين المستمر .
٧. مراعاة اختلاف اللغات والثقافات والاحتياجات التعليمية لضيوف الرحمن .
٨. تقديم الخدمات في حدود إمكانيات الجمعية ومواردها وبرامجها المعتمدة .

الباب الثاني: المستفيد وضوابط الاستفادة

المادة (٥): تعريف المستفيد

المستفيد هو كل شخص يستفيد أو يتقدم للاستفادة من أحد البرامج أو الخدمات التي تقدمها الجمعية وفق أهدافها واختصاصاتها، وبصفة خاصة الحجاج والمعتمرون والزوار من ضيوف الرحمن المستفيدون من برامج تعليم القرآن الكريم.

المادة (٦): ضوابط الاستفادة

تراعى عند تقديم خدمات الجمعية الضوابط الآتية:

١. أن تكون الخدمة ضمن أهداف الجمعية وبرامجها المعتمدة .
 ٢. استيفاء المتطلبات المحددة للبرنامج أو الخدمة - إن وجدت .
 ٣. توفر الطاقة الاستيعابية والإمكانات اللازمة لتقديم الخدمة .
 ٤. الالتزام بالتعليمات المنظمة للبرنامج .
 ٥. صحة البيانات التي يقدمها المستفيد متى تطلبت الخدمة تسجيل بيانات .
 ٦. عدم إساءة استخدام خدمات الجمعية أو مناصاتها أو مرافقها .
 ٧. مراعاة أي اشتراطات خاصة بالجهات المشرفة أو المواقع التي تقدم فيها الخدمة .
- ولا يترتب على التسجيل أو طلب الاستفادة حق مكتسب في الحصول على الخدمة متى لم تتوفر الطاقة الاستيعابية أو الإمكانيات اللازمة.

المادة (٧): أولوية الاستفادة

الأصل إتاحة خدمات الجمعية للمستفيدين المستهدفين وفق طبيعة كل برنامج، وفي حال زيادة الطلب عن الطاقة الاستيعابية يجوز للجمعية ترتيب الأولوية بناءً على معايير موضوعية، ومنها:





١. الفئة المستهدفة للبرنامج .
٢. الحاجة التعليمية للمستفيد .
٣. الطاقة الاستيعابية المتاحة .
٤. أسبقية التسجيل عند تساوي الحالات .
٥. المعايير الخاصة التي يعتمدها البرنامج بما لا يتعارض مع مبدأ العدالة .

الباب الثالث: تقديم الخدمة

المادة (٨): قنوات تقديم الخدمات

يجوز للجمعية تقديم خدماتها من خلال:

١. الحلقات والمواقع التعليمية المعتمدة .
٢. البرامج والمبادرات الميدانية .
٣. المنصات والتطبيقات والوسائل الإلكترونية .
٤. التعليم عن بُعد .
٥. الجهات الشريكة أو المواقع التي تنفذ فيها برامج الجمعية وفق الترتيبات المعتمدة .
٦. أي وسيلة أخرى تعتمدها الجمعية وتحقق أهدافها .

المادة (٩): إجراءات الاستفادة

١. تحدد الجمعية آلية الاستفادة من كل برنامج وفق طبيعته .
٢. يجوز تقديم بعض الخدمات بصورة مباشرة دون تسجيل مسبق متى كانت طبيعتها تسمح بذلك .
٣. يجوز اشتراط التسجيل أو الحجز أو تقديم بعض البيانات للخدمات التي تتطلب ذلك .
٤. يجب ألا تطلب من المستفيد بيانات أو مستندات لا تتناسب مع طبيعة الخدمة أو لا توجد حاجة فعلية إليها .
٥. تحرص الجمعية على تبسيط إجراءات الاستفادة وتجنب التعقيد أو تكرار طلب المعلومات دون مبرر .

المادة (١٠): تنفيذ الخدمة

١. تقدم الخدمة وفق البرنامج والمواعيد والطاقة الاستيعابية المحددة .
٢. يجوز للجمعية تعديل أوقات أو مواقع أو وسائل تقديم الخدمة عند الحاجة .



٣. يجوز تعليق برنامج أو إيقافه أو إعادة تنظيمة إذا اقتضت الظروف التشغيلية أو التنظيمية ذلك .
٤. تحرص الجمعية على إشعار المستفيدين بالتغييرات الجوهرية متى كانت طبيعة البرنامج ووسيلة التواصل تسمح بذلك .

الباب الرابع: حقوق المستفيدين وواجباتهم

المادة (١١): حقوق المستفيد

للمستفيد الحقوق الآتية:

١. الحصول على معاملة لائقة ومحترمة .
٢. الاستفادة من الخدمة وفق الضوابط والمعايير المعلنة والمعتمدة .
٣. معرفة المعلومات الأساسية المتعلقة بالخدمة ومتطلباتها .
٤. المحافظة على سرية بياناته وخصوصيته وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة .
٥. عدم التمييز بين المستفيدين على نحو يخالف الأنظمة أو طبيعة البرنامج .
٦. تقديم ملاحظة أو شكوى أو اقتراح بشأن الخدمة .
٧. الحصول على وسيلة مناسبة للتواصل مع الجمعية عند الحاجة .
٨. الاستفادة من الخدمة التعليمية في بيئة مناسبة تراعي طبيعة البرنامج والمستفيدين .

المادة (١٢): واجبات المستفيد

يلتزم المستفيد بما يلي:

١. تقديم معلومات صحيحة عند طلبها .
٢. الالتزام بالتعليمات المنظمة للبرنامج أو الخدمة .
٣. احترام المعلمين والعاملين والمتطوعين والمستفيدين الآخرين .
٤. المحافظة على ممتلكات الجمعية والمواقع التي تقدم فيها الخدمة .
٥. عدم إساءة استخدام الخدمات أو المواد أو المنصات التي تتيحها الجمعية .
٦. عدم استخدام اسم الجمعية أو برامجها لأغراض غير مصرح بها .
٧. الالتزام بالآداب العامة والأنظمة والتعليمات المطبقة في مواقع تقديم الخدمة .





الباب الخامس: جودة الخدمة وقياس رضا المستفيدين

المادة (١٣): جودة الخدمات

تعمل الجمعية على تطوير جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين من خلال:

١. متابعة تنفيذ البرامج والخدمات .
٢. تأهيل العاملين والمعلمين والمتطوعين بحسب الحاجة .
٣. دراسة الملاحظات والشكاوى المتكررة .
٤. معالجة أوجه القصور التي تظهر أثناء التنفيذ .
٥. تطوير وسائل تقديم الخدمة بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين وطبيعة برامج الجمعية .

المادة (١٤): قياس رضا المستفيدين

١. تعمل الجمعية على قياس رضا المستفيدين عن خدماتها بصورة دورية وبالوسائل المناسبة لطبيعة كل برنامج .
٢. يجوز استخدام الاستبانات أو المقابلات أو الوسائل الإلكترونية أو غيرها من أدوات القياس المناسبة .
٣. تحلل نتائج قياس الرضا وتستخدم في تحسين البرامج والخدمات .
٤. توثق نتائج القياس بالقدر المناسب، وترفع النتائج الجوهرية للإدارة المختصة للاستفادة منها في التطوير .

الباب السادس: الشكاوى والملاحظات والتظلمات

المادة (١٥): استقبال الشكاوى والملاحظات

١. تتيح الجمعية قناة أو أكثر لاستقبال شكاوى وملاحظات واقتراحات المستفيدين .
٢. تعامل الشكاوى بسرية ومهنية .
٣. تحال الشكاوى إلى الجهة المختصة لدراستها واتخاذ الإجراء المناسب .
٤. يمنع اتخاذ أي إجراء تعسفي بحق المستفيد لمجرد تقديمه شكوى أو ملاحظة بحسن نية .

المادة (١٦): معالجة الشكاوى

١. تسجل الشكاوى التي تستوجب المتابعة وفق الآلية المعتمدة .
٢. يتم التحقق من موضوع الشكاوى بالقدر اللازم .
٣. تتخذ الإجراءات التصحيحية عند ثبوت وجود قصور أو مخالفة .



٤. يشعر المستفيد بنتيجة معالجة شكواه متى كان ذلك ممكناً ومناسباً .

٥. تستفاد من الشكاوى المتكررة في تطوير الخدمات ومعالجة أسباب القصور .

المادة (١٧): التظلم

يجوز للمستفيد التظلم من قرار يتعلق باستفادته من أحد البرامج وفق القنوات المعتمدة لدى الجمعية، ويتم النظر فيه بموضوعية وفق طبيعة البرنامج والموارد والإمكانات المتاحة، ولا يترتب على تقديم التظلم بذاته التزام على الجمعية بتقديم الخدمة.

الباب السابع: حماية المستفيد وبياناته

المادة (١٨): خصوصية المستفيد

١. تلتزم الجمعية بالمحافظة على بيانات المستفيدين وعدم جمع أو استخدام بيانات تتجاوز الحاجة المرتبطة بتقديم الخدمة .
٢. تستخدم البيانات للأغراض المشروعة المرتبطة بأعمال الجمعية وبرامجها .
٣. لا يتم الإفصاح عن بيانات المستفيدين إلا وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة أو بموافقة معتبرة عند الحاجة .
٤. تراعى سياسة حماية البيانات والخصوصية المعتمدة لدى الجمعية .

المادة (١٩): الصور والمحتوى الإعلامي

تراعى الأنظمة والسياسات والموافقات اللازمة عند تصوير المستفيدين أو استخدام صورههم أو تسجيلاتهم أو بياناتهم في المواد الإعلامية والتقارير والمنصات التابعة للجمعية، وبصفة خاصة ما قد يكشف عن هوية المستفيد.

الباب الثامن: إيقاف أو إنهاء الاستفادة

المادة (٢٠): حالات إيقاف الخدمة

يجوز للجمعية إيقاف أو إنهاء استفادة المستفيد من برنامج أو خدمة في الحالات الآتية:

١. تقديم بيانات جوهرية غير صحيحة .
٢. إساءة استخدام الخدمة .
٣. الإخلال المتكرر بتعليمات البرنامج .
٤. الإساءة إلى العاملين أو المعلمين أو المتطوعين أو المستفيدين الآخرين .
٥. الإضرار بممتلكات الجمعية أو مواقع تقديم الخدمة .





٦. استخدام الخدمة لأغراض غير مشروعة أو مخالفة لأهداف الجمعية.

٧. انتهاء البرنامج أو عدم توفر الإمكانيات اللازمة لاستمرار تقديم الخدمة.

٨. أي حالة أخرى تستوجب الإيقاف وفق الأنظمة أو التعليمات المعتمدة.

ويراعى أن يكون الإجراء متناسبًا مع طبيعة المخالفة والظروف المحيطة بها.

الباب التاسع: أحكام ختامية

المادة (٢١): حدود التزام الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها في حدود أهدافها وبرامجها ومواردها وإمكاناتها المتاحة، ولا يترتب على التسجيل أو طلب الخدمة التزام دائم أو غير محدد على الجمعية بتقديمها.

المادة (٢٢): العلاقة بالسياسات الأخرى

تطبق هذه اللائحة بالتكامل مع:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.

٢. لائحة الحوكمة وإجراءاتها.

٣. سياسة حماية البيانات والخصوصية.

٤. سياسة قياس الأثر.

٥. السياسات والإجراءات الأخرى ذات العلاقة.

وفي حال وجود تعارض يعمل بالنص الأعلى مرتبة نظامًا.

المادة (٢٣): المراجعة والتعديل

تراجع هذه اللائحة عند الحاجة أو عند حدوث تغييرات نظامية أو تشغيلية مؤثرة، ويكون تعديلها واعتماد تحديثاتها من صاحب الصلاحية وفق الأنظمة واللائحة الأساسية.

الاعتماد

تم اعتماد لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية النور لتعليم ضيوف الرحمن القرآن الكريم بقرار مجلس الإدارة، وذلك يوم الخميس بتاريخ ٢٠٨/٠٢/١٤٤٥هـ الموافق ٢٤/٠٨/٢٠٢٣م، ويعمل بها من تاريخ اعتمادها.

جَمْعِيَّةُ النُّورِ
لِتَعَالِي ضِيُوفُ الرَّحْمَنِ الْقَرْنَ الْكَبِيرِ



ALNOR_ORG



WWW.ALNOR.ORG.SA

INFO@ALNOR.ORG.SA