

	جمعية أدب الطفل وثقافته ترخيص رقم (٥٥٠٣)	الرقم المرجعي: سياسة/٢٠٢
		تاريخ الإصدار: ٢٠٢٤/٦/٨ م
	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤/٠٦/١٤ م
		الجهة المسؤولة: مجلس الإدارة

تسعى جمعية أدب الطفل وثقافته إلى بناء علاقة فعالة ومسؤولة مع جميع فئات المستفيدين، تُعزز من دورهم كشركاء في العملية الثقافية، وتؤسس لتواصل شفاف يحفظ الحقوق ويوضح المسؤوليات. وانطلاقاً من التزام الجمعية بمبادئ الحوكمة والعدالة، تُعتمد هذه السياسة كإطار ينظم العلاقة للتبادلة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها الثقافية، وتتضمن هذه السياسة ما يأتي:

١. نطاق الخدمات المقدمة للمستفيدين:

تقدم جمعية أدب الطفل وثقافته خدماتها الثقافية والتعليمية للمستفيدين من الفئات التالية:

١. **الأطفال والناشئة (٤ - ١٨ سنة):** عبر البرامج القرائية، المسرحيات، المسابقات الثقافية، الورش الفنية، والمبادرات المجتمعية.
٢. **الأسر:** من خلال البرامج التوعوية والتدريبية التي تعزز دور الأسرة في تنمية ثقافة الطفل.
٣. **المدارس والمراكز التعليمية:** عبر الشراكات في تنفيذ الأنشطة والبرامج النوعية داخل البيئة المدرسية.
٤. **المعنيين بثقافة الطفل:** من معلمين، ومؤلفين، وفنانين، ومهتمين بمجال أدب الطفل.

وتتم عملية تقديم الخدمات عبر القنوات التالية:

- التسجيل المباشر في الفعاليات من خلال الموقع الإلكتروني أو وسائل التواصل.
- التعاون مع الجهات التعليمية والمؤسسات المجتمعية.
- الترشيح المباشر من الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- الاستفادة من المبادرات العامة المفتوحة.

"تلتزم الجمعية بقياس رضا المستفيدين دورياً عبر استبيانات وتقييمات بعد تنفيذ كل خدمة، لضمان تحسين الجودة واستمرارية التطوير".

٢. ***الغرض*** تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وضمان وضوح الحقوق والواجبات، وتيسير آليات التفاعل والتواصل بما يعزز ثقة المجتمع بالجمعية.

٣. *نطاق التطبيق*

تُطبق هذه السياسة على جميع الخدمات المقدمة من جمعية أدب الطفل وثقافته للمستفيدين من الأفراد (الأطفال، أولياء الأمور، المعلمين) والمؤسسات (المدارس، الجمعيات، الجهات الشريكة)، وتشمل ذلك الخدمات الحضورية والرقمية، والبرامج المجتمعية والأنشطة النوعية.

٤. **نطاق الخدمة:** تعمل الجمعية على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات للمستفيدين، تشمل ما يأتي:

- البرامج التعليمية والتدريبية: مثل الدورات وورش العمل الموجهة للأطفال أو أولياء الأمور في مجالات القراءة، التعبير، الفنون، والكتابة الإبداعية، وتُقدّم حضورياً أو عبر المنصات الرقمية.
- الأنشطة التفاعلية والعرفية: مثل المسابقات القرائية، والمهرجانات الأدبية، والمسرحيات الثقافية الموجهة للأطفال.
- خدمات الدعم والتمكين الثقافي: مثل توفير قصص وكتب مجانية، أو تقديم منح للمشاركة في البرامج النوعية للجمعية.
- الاستشارات الأسرية والتربوية: وتُقدّم من قبل مختصين معتمدين لمساندة الأسر في تنمية الطفل ثقافياً وسلوكياً.
- إتاحة الموارد الثقافية: عبر الموقع الإلكتروني للجمعية، أو من خلال المعارض والفعاليات الميدانية.

٥. **تعريف المستفيد:** يُقصد بالمستفيد في هذه السياسة: كل فرد أو جهة تتلقى خدمات الجمعية بشكل مباشر أو غير مباشر، سواء أكان طفلاً، أو ولي أمر، أو مؤسسة تعليمية أو مجتمعية شريكة.

فئات المستفيدين:

- المستفيدون الرئيسيون: الأطفال في الفئة العمرية المستهدفة.
- المستفيدون الداعمون: أولياء الأمور، المعلمون، المهتمون بمجال ثقافة الطفل.
- المستفيدون المؤسسيون: الجهات التعليمية، الجمعيات، والمراكز الشريكة.

٦. *حقوق المستفيدين*

- الحصول على الخدمة أو البرنامج بجودة وعدالة.
- الاحترام خصوصيته وحماية بياناته.
- الاطلاع على تفاصيل البرامج وآليات الاستفادة منها.
- تقديم الملاحظات أو الشكاوى دون تعرضه لأي ضرر.

٧. *واجبات المستفيدين*

- الالتزام بالسلوك اللائق أثناء المشاركة في البرامج.
- التعاون في عمليات التقييم والمتابعة حال طلب ذلك.
- احترام أوقات الفعاليات والتفاعل الجاد مع محتواها.

٨. *قنوات التواصل مع المستفيدين*

- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- حسابات الجمعية في وسائل التواصل.
- النموذج الإلكتروني على الموقع الرسمي.
- الرقم للخصص لخدمة المستفيدين.

٩. آلية تقديم الخدمات:

- يتم تقديم الخدمات عبر برامج حضورية أو منصات إلكترونية.
- تُحدد الأولوية حسب الفئة المستهدفة ومدى توافر الموارد.
- تُستقبل طلبات الاستفادة من خلال نماذج التسجيل أو عبر الجهات الشريكة.

١٠. ضوابط إيقاف أو تعليق الخدمة: يحق للجمعية تعليق أو إلغاء الخدمة المقدمة لأي مستفيد يثبت عليه:

- الإخلال بالشروط العلنية.
- إساءة استخدام موارد الجمعية.
- مخالفة القيم التي تلتزم بها الجمعية أو الإضرار بسمعتها.

١١. *آلية معالجة الشكاوى والملاحظات*

تُستقبل الشكاوى والمقترحات عبر:

- النموذج الإلكتروني في موقع الجمعية.
- البريد الإلكتروني الرسمي.

ويتم الرد خلال ٥ أيام عمل، وتوثيق الإجراء في سجل خاص بذلك. ٨. *المتابعة والتحديث*

تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية سنوياً، ويتم تحديثها وفقاً لمستجدات العلاقة مع المستفيدين أو بناء على ملاحظات الجهات التنظيمية أو الداخلية.

١٢. *الاعتماد*

تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في محضر رقم (٢٤٠٣) وتاريخ: ٨ / ٦ / ٢٠٢٤ م، وتدخل حيز التنفيذ من تاريخه.

رئيس مجلس الإدارة

د. سعد بن سعيد الرفاعي

التوقيع: