

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	جمعية أدب الطفل وثقافته ترخيص رقم (٥٥٠٣)	الرقم المراجع: سياسة/٢٠٠٣ تاريخ الإصدار: ٢٠٢٤/٦/٨ تاريخ المراجعة: ٢٠٢٤/٦/١٤ 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 تواصل شفاف يحفظ الحقوق ويوضح المسؤوليات. وانطلاقاً من التزام الجمعية بمبادئ الحكومة والعدالة، تُعتمد هذه السياسة كإطار ينظم العلاقة التبادلية بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها الثقافية، وتتضمن هذه السياسة ما يأتي:

أ. نطاق الخدمات المقدمة للمستفيدين:

قدم جمعية أدب الطفل وثقافته خدماتها الثقافية والعلمية للمستفيدين من الفئات التالية: 

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

وتم 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 البادرات العامة المفتوحة.

"لتلزم الجمعية رعاية المستفيدين دوراً عبر استبيانات وتقديرات بعد تفاصيل كل خدمة، لضمان تحسين المعاودة واستمرارية التطور".

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

٣. نطاق التطبيق*

تطبق هذه السياسة على جميع الخدمات المقدمة من جمعية أدب الطفل وثقافته للمستفيدين من الأفراد (الأطفال، أولياء الأمور، المعلمين) والمؤسسات (المدارس، الجمعيات، الجهات الشركية)، 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 الوجهة للأطفال أو أولياء الأمور في مجالات القراءة، التعبير، الفنون، والكتابة الإبداعية، وتقديم حضورياً أو عبر النصائح الرقمية.
- الأنشطة التفاعلية والعلمية: مثل المسابقات القرائية، والهرجانات الأدبية، والسرحيات الثقافية الوجهة للأطفال.
- خدمات الدعم والتمكين الثقافي: مثل توفير قصص وكتب مجانية، أو تقديم منح للمشاركة في البرامج النوعية للجمعية.
- الاستشارات الأسرية والترويجية: وتقديم من قبل مختصين معتمدين لمساندة الأسر في تنمية الطفل ثقافياً وسلوكياً.
- إتاحة الوارد الثقافي: عبر الموقع الإلكتروني للجمعية، أو من خلال العرض والفعاليات اليدانية.

٥. تعريف المستفيد: يقصد بالمستفيد في هذه السياسة: كل فرد أو جهة تتلقى خدمات الجمعية بشكل مباشر أو غير مباشر، سواءً أكان طفلًا، أو ولدًا، أو مؤسسة تعليمية أو مجتمعية شريكة.

فات المستفيدين:

- المستفيدين الرئيسيون: الأطفال في الفئة العمرية المستهدفة.
- المستفيدين الداعمون: أولياء الأمور، المعلّمون، الّتي تموّن بمجال ثقافة الطفل.
- المستفيدين المؤسسيون: الجهات التعليمية، الجمعيات، والراكز الشريكة.

٦. *حقوق المستفيدين*

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

٧. *واجبات المستفيدين*

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

٨. *قنوات التواصل مع المستفيدين*

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

٩. آلية تقديم الخدمات:

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

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

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

١١. *آلية معالجة الشكاوى والملاحظات*

تُستقبل الشكاوى والاقتراحات عبر:

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

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

تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية سنويًا، ويتم تحديثها وفقًا لمستجدات العلاقة مع المستفيدين أو بناءً على ملاحظات الجهات التنظيمية أو الداخلية.

١٢. *الاعتماد*

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

رئيس مجلس الإدارة

د. سعد بن سعيد الرفاعي



التوقيع: