



قرآن
جمعية
تحفيظ القرآن
في القرىات

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد



0500475252



quraanq



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

تعريف :

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالقرىات السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف .

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتعبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركتز الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالقرىات على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتجعلها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعيمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتها ومتابعة متطلباتها ومقترناتها والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- 2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulات المستفيدين واستفسارتهم من خلال هدة قنوات .
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .





الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والشهر .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقد خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :



- المقابلة .
- الاتصالات الهاتفية .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- الخطابات .
- خدمة طلب المساعدة .
- خدمة التطوع .
- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- مدراء المجمعات والدور النسائية .

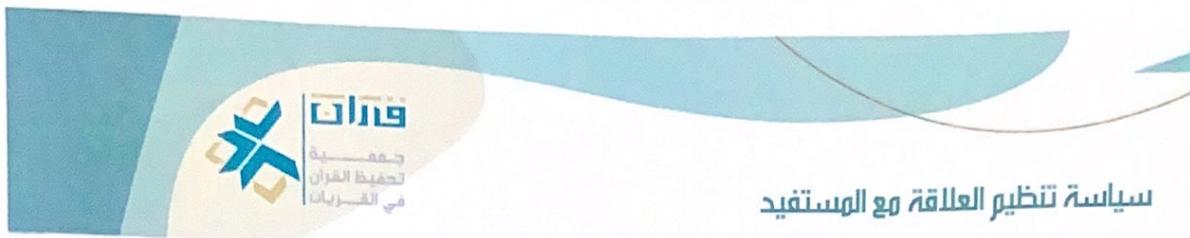
الادوات المئاتية لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- طلب مكافأة مستفيد .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات للنهاء معهاته بالشكل التالي :

- ١- استقبال المستفيد ببلاقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حالة عدم وضوح الاجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئولي البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيصال الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوضيق عليها وأنه مسؤول مسئولة مباشرة عن صحة المعلومات .
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات .
- ٧- تقديم الخدمة الازمة .





سياسة تنظيم العلاقة مع المسقفي

الرقم ٥٠٥
التاريخ ٢٠٢٢/٨/٢٢
المشروع

الملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالقرى
منطقة الجوف - ترخيص (3083)

قرار إداري

أن رئيس مجلس إدارة الجمعية وبناءً على الصلاحيات المخولة له .
واستناداً على خامساً من محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) لعام ١٤٤٢هـ بتاريخ ١٤٤٢/٨/١١هـ
الموافق ٢٤/٣/٢٠٢٢م فقد قرر المجلس وبالإجماع على ما يلي :

- بعد اصلاح المجلس على السياسات واللوائح تم بالإجماع اعتماد اللوائح التالية :

- ١- لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل .
- ٢- سياسة إدارة المخاطر .
- ٣- سياسة إدارة المعرفة .
- ٤- سياسة الأمان والسلامة .
- ٥- سياسة الآمنية بعمليات نشل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
- ٦- منهجية قياس راتي اصحاب المصلحة .
- ٧- دليل موثقات الاشخاص بعمليات نشل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
- ٨- آلية قبول اعتماد الجمعيات الممولة .

- يبلغ قرارنا هذا لمن يلزم .

رئيس مجلس الإدارة
عطا الله بن يحيى البلوي

الملكة العربية السعودية
قرآن
دورة
لتحفيظ القرآن
في القرى
منطقة الجوف
ترخيص رقم
3083
جمعية تحفيظ القرآن الكريم في القرى

القريات - شارع المدينة المنورة - صرفة (31)
الهاتف: 4079393379940 - البريد الإلكتروني: 999300002180001
0500475252 - 40256240000103 - 111608010058887
@quraanq@hotmail.com