



قراآن  
جامعة  
تحفيظ القرآن  
في القرينات

الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد



0500475252





### تهميد :

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالقرى 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 وتبعات 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 .

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

### الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتها ومتابعة متطلباتها ومقترحاتها 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 تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم 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 والتشهير .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقد خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء 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 آراء 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 .



### الندوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- ١- استقبال المستفيد بلباقة 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 اكتمال الطلبات .
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة .



الرقم: ٢٠٢١/٥  
التاريخ: ٢٠٢١/٨/١١  
المشروعات:



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

## قرار إداري

- إن رئيس مجلس إدارة الجمعية وبناءً على الصلاحيات المخولة له .  
- واستناداً على خامساً من محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) لعام ١٤٤٢هـ بتاريخ ١١/٨/١٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢١/٣/٢٤م فقد قرر المجلس وبالإجماع على ما يلي :

- بعد إطلاع 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 الأمن والسلامة .
- ٥- سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
- ٦- منهجية قياس رضى أصحاب العلاقة .
- ٧- دليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
- ٨- آلية قبول أعضاء الجمعية العموميين .
- ٩- سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم المعتمدة .
- ١٠- اللائحة المالية .
- ١١- إجراءات التعامل مع المدفوعات في الجمعيات .
- ١٢- سياسة تنمية الموارد المالية (الاستثمار) .
- ١٣- لائحة المشتريات والمناقصات .
- ١٤- نظام الرقابة الداخلي .
- ١٥- سياسة الشراكات المجتمعية .
- ١٦- سياسة الصرف على البرامج والأنشطة .

- يبلغ قرارنا هذا لن يلزم .

رئيس مجلس الإدارة

عطا الله بن يحيى البلوي



صورة مع التحية ،  
- ملف الرئيس  
- المدير التنفيذي  
- ملف قرارات المجلس

القرينات - شارع للمدينة المنورة - ص.ب: (31) quran.q@hotmail.com @quraanq 0500475252 40256240000103 11608010058687 4079393379940 999300002180001