



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات



 diaqurn@gmail.com

   diaaquran

 box125\_po65921

 0559816110

 0177511972

 0177511660

SA1680000353608010043555

SA1680000353608010002874

SA9810000030848182000304

SA5510000030848182000108

SA271500009993000001720000

 الصلقة الجارية

 التبرعات

 الصلقة الجارية

 التبرعات



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

## • مقدمة

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة المنطق 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها 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 معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم 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

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- 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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم 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.



diaqurn@gmail.com

diaaquran

box125\_po65921

0559816110

0177511972

0177511660

SA1680000353608010043555

SA1680000353608010002874

SA9810000030848182000304

SA5510000030848182000108

SA27150009993000017200002

الصدقة الجارية

التبرعات

الصدقة الجارية

التبرعات





الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

## • القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ١- المقابلة .
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمة التطوع
- ٦- الموقع الالكتروني للجمعية

## • الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع

### المستفيدين

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- أدلة إجراءات العمل بالجمعية
- ٣- سياسة إدارة المتطوعين

## • التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

- 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 الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المعني للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- ٤- التأكد على 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.

## • المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها ، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها



diaqurn@gmail.com

diaaqruran

box125\_po65921

0559816110

0177511972

0177511660

SA1680000353608010043555

SA1680000353608010002874

SA9810000030848182000304

SA5510000030848182000108

SA2715000999300001720002

الصدقة الجارية  
التبرعات  
الصدقة الجارية  
التبرعات  
التبرعات



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم ( ٦ ) هذه السياسة في ١٨ / ٣ / ١٤٤٥ هـ  
الموافق ٣ / ١٠ / ٢٠٢٣ م

| م | الاسم                           | العمل الحالي      | التوقيع | ملاحظات |
|---|---------------------------------|-------------------|---------|---------|
| ١ | حسن جمعان احمد الزهراني         | رئيس الجمعية      |         |         |
| ٢ | فارس ضيف الله أحمد الزهراني     | نائب رئيس الجمعية |         |         |
| ٣ | عبدالعزیز موسى سعدالله الزهراني | عضو               |         |         |
| ٤ | محمد حسن عبد المجيد الزهراني    | عضو               |         |         |
| ٥ | عيسى علي سعيد الخماش الزهراني   | عضو               |         |         |
| ٦ | عبد الكريم جمعان محمد الزهراني  | عضو               |         |         |
| ٧ | فهد أحمد راشد الزهراني          | عضو               |         |         |
| ٨ | يحيى محمد حسن الزهراني          | عضو               |         |         |
| ٩ | متعب خميس جمعان الزهراني        | عضو               |         |         |

