

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجازان
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٣٠٩٢

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجازان



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجازان
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٣٠٩٢

جدول المحتويات

- ١..... تمہید
- ٢..... الهدف العام
- ٣..... الأهداف التفصيلية
- ٤..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدین
- ٤..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدین للتواصل مع المستفيدین
- ٤..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي
- خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- اعتماد مجلس الإدارة



- تمہید:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بجازان السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدین وداعمين ومتطوعین وخالفة، بما يکفل حقوق الجمعیة 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 يکفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعیة. وتركز الجمعیة على صيغة العلاقات مع المستفيدین، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعمیمها بما يکفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدین من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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:-

- تقديم 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 المستفيدین 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 المعايير⁶. والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 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
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- 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 آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

1- المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.



الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدن للتواصل مع المستفيدن :

- اللائحة الأساسية للجمعية

- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدن
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وأيضاً

الجوانب التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

- تقديم الخدمة الالزمة.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجازان
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٣٩٢

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدن بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلساته الرابعة المنعقدة

بتاريخ ٢٠١٩/١٢/٢٩ م.

