



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن
الكريم بمنطقة المدينة المنورة
فرع مركز الواسطة
تصريح: ٨ / ٣

المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
منطقة المدينة المنورة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ المرفقات: _____

جدول المحتويات

٢	تمهيد.....
٢	الهدف العام.....
٢	الأهداف التفصيلية.....
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ...
٤	اعتماد مجلس الإدارة.....



الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤ _____ المرفقات: _____

- 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 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 .

الفئات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- 1 - المقابلة . ٢- الاتصالات الهاتفية ٣- وسائل التواصل
- ٤- الخطابات ٥- خدمات طلب المساعدة

- ٦- خدمة التطوع ٧- الموقع الإلكتروني ٨- مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

* اللائحة الأساسية للجمعية .

* دليل سياسة الدعم للمستفيدين .

* دليل خدمات البحث الاجتماعي

* طلب دعم مستفيد .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 صالحيتها وقت التقديم .

الاجتماعي -في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .

-التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

-تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة .

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (/) هذه السياسة في ٢٠٢٢/١٠/٥م

الموافق ١٤٤٤/٣/٩هـ

طريق المدينة - ينبع السريع مخرج ٤٣

هاتف: ٠٤-٣٣٤٣٤٩٩ فاكس: ٠٤-٣٣٢٥٠٣٠

جوال: ٠٥٠٥٩٨١٥٠٠

حساب رقم: ٢٣٠٦٠٨٠١٠٢٢٠٠٩ الراجحي

البريد الإلكتروني: q.wastah@gmail.com