

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

المملكة العربية السعودية

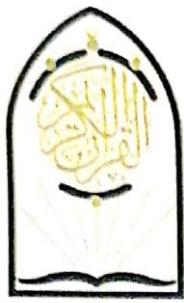
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
منطقة المدينة المنورة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

الرقم: التاريخ: / / ١٤٢٦ الملفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین ل الجمعية الخيرية ل تحفيظ القرآن الكريم بمركز الواسطة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٢٣٦

طريق المدينة - بنبع السريع مخرج ٤٣
هاتف: ٠٤-٢٢٤٣٤٩٩ - فاكس: ٠٤-٣٣٢٥٠٣٠
جوال: ٠٥٠٥٩٨١٥٠٠
حساب رقم: ٤٢٠١٨٠١٠٢٤٠٩ البراجحي
البريد الكتروني: q.wastah@gmail.com



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

المملَكَةُ الْعَرَبِيَّةُ السُّعُودِيَّةُ
وزَارَةُ الشَّؤُونِ الْإِسْلَامِيَّةِ وَالْأَوقَافِ وَالدُّعَوَةِ وَالْإِرشَادِ
منطقة المدينة المنورة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
منطقة المدينة المنورة - فرع مركز الواسطة

التاريخ: ١٤٢ / ١ / الرقم: الملفات:

جدول المحتويات

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



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

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

التاريخ: ١٤٢ / ١ / الملفقات:

العنوان:-

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز الواسطة 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 أدانها 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 .

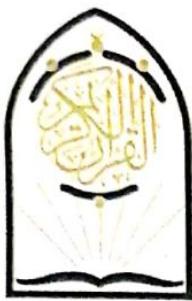
وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية الإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 وتقدير الظروف وسرعة إنجاز خدمته .
- * التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإبراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبيان أفضل المعايير. والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:



الرقم: ١٤٢ / / التاريخ: 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 والتتأكد 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 أراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

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

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

الأدوات المتاحة لموظفي 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 لإنتهاء 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 والتتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .

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

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليه وأنه مسؤول مسؤولية 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 اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة .

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

الموافق ١٤٤٤/٣/٩ هـ

طريق المدينة - ينبع السريع مخرج ٤٣

هاتف: ٤٢٣٤٢٤٩٩ - ٠٢٢٥٠٣٠٤

جوال: ٥٥٥٩٨١٥٠٠

حساب رقم: ١٣٢٠٠٩ - ٢٠١٠٨٠١٢٢٠٩

البريد الإلكتروني: q.wastah@gmail.com