




الرقم:
التاريخ:
المرفقات:




جمعية تحفيظ القرآن
بمحافظة الكامل وقرى بني سليم
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (3359)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بمحافظة الكامل وقرى بني سليم

sa 3915000999116215250008 
sa 8510000000950700000104 
sa 7805000068200724411000 

عام 8780000336608010020779 
الزكاة 4180000336608010280209 
الوقف 1980000336608010280217 
www.nour.org.sa

المكتب الإداري: ص.ب: مكة المكرمة 21955
الخط الساخن: 0550564364-0556540111
هاتف: 012/5202763 فاكس: 012/5202783
qurankamel@gmail.com

حاصلة على شهادة الأيزو 9001-2008

Certificate No.: 15-Q-201004-TIC



تمهيد :

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بمحافظة الكامل وقرى بني سليم 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 بمحافظة الكامل وقرى بني سليم 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 .

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
3. 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 .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
5. 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 :

1. المقابلة .
2. الاتصالات الهاتفية .
3. وسائل التواصل الاجتماعي .
4. الخطابات .
5. خدمات طلب المساعدة .
6. خدمة التطوع .
7. الموقع الإلكتروني للجمعية .
8. المكاتب الفرعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1. اللائحة الأساسية للجمعية .
2. لائحة الخدمات التعليمية.
3. لائحة سياسة الجودة.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة حسب لوائح وانظمة الجمعية , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية له.
4. التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة العليا لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
6. استكمال اجراءات الطلب واستيفائها .
7. تقديم الخدمة اللازمة حسب إمكانيات الجمعية .