

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية للحفاظ على القرآن الكريم
بمحافظة رياض الخبراء
مسجلة بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية
برقم ٣١٩٣

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة رياض الخبراء

١ . مقدمة :

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين مع التقيد بنظام العمل ولوائح وأنظمة الجمعية، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد، وتحرص الجمعية بأن يسير العمل بكل مهنية، يحفظ حقوق المستفيدين ويلبي تطلعاتهم.

٢ . الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم.

٣ . الأهداف التفصيلية :

- تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات، مع ضمان وصول المعلومة بشكل واضح وبسيط
- الحرص على زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية
- تنظيم العلاقات وتوثيق تلقي الخدمات

٤ . إجراءات تقدير الخدمة للمستفيد :

وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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 تقديم الخدمات المتكاملة والاستفادة من أحدث الأساليب الالكترونية .





الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

٤ . اجراءات القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١ . المقابلة
- ٢ . الاتصالات الهاتفية
- ٣ . البريد الإلكتروني
- ٤ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٥ . خدمات طلب المساعدة
- ٦ . خدمة التطوع
- ٧ . الموقع الإلكتروني للجمعية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- الاستقبال بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة ومطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يقوم الموظف المختص بالإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال المتطلبات .



تم اعتماد هذه السياسة بقرار مجلس إدارة الجمعية في جلسته

رقم (٦٣) في تاريخ ٠٢ / ١٢ / ١٤٤٣ هـ الموافق ١٢ / ٠٧ / ٢٠٢١ م

رئيس الجمعية : عبدالله بن محمد الدواس : التوقيع :