



الرقم: ١٤٤ / /  
التاريخ: ٢٠٢٣  
المرفقات:



## سلسلة اللوائح والسياسات الداخلية

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيددين وتقديم الخدمات



## تمهيد:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرین السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدین وداعمين ومتطوعین وخلافة، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتعیمات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسویة الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرین على صيغة العلاقات مع المستفيدین، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعیيمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## من هو المستفيد

هو كل من يستفيد من جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرین من خلال الجوانب التالية:

- تعلّم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً وهم الطلاب والطالبات.
- تعليم القرآن الكريم للغير ( بطريقة مباشرة كمعلم ، أو غير مباشرة كإداري ) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك ، وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومسيرفين وإداريين في جميع المستويات.
- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى ، وهم المانحون لجميع أنواع البذل.
- وجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع ، وهم المتطوعون في الجمعية

## 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.

## 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 ت Saulات المستفيدین واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدین بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

## الممارسات في تقديم 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 للارتفاع 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 المستفيدین



الرقم: ١٤٤ / / ١٤٤  
التاريخ: ١٤٤٥/٠٦/٢٥  
المرفقات:

**القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:**

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع
- زيارات منسوبى الجمعية للموقع والجهات الأخرى
- الموقع الإلكتروني للجمعية

**الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيد للتواصل مع المستفيد:**

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به من خلال الموقع الرسمي للجمعية:
- (رابط التسجيل في حلقة، رابط طلب فتح حلقة، رابط التقديم على وظيفة إدارية أو تعليمية، رابط التطوع، رابط التواصل بمقترن أو ملحوظة ونحوها).
- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب أو الملحوظة.
- يأخذ الطلب مجرى في المعاملات المعتادة.
- في حال شكوى يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام، وبعد الانتهاء من الموضوع واتخاذ الرأي المناسب حيال هذا الأمر يتم إبلاغه بانتهاء الملحوظة واتخاذ الإجراء المناسب ، دون بيان الإجراء المتخد حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة.

تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة رقم (٣) الأحد ١٤٤٥/٠٦/٢٥ الموافق ٢٠٢٤/٠١/٠٧ وتعتبر ملغية لما قبلها، ويبدأ العمل بها اعتباراً من تاريخه.

رئيس مجلس الإدارة



سلطان بن عبد الرحمن بن سفران