



**سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات لهم في الجمعية
الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة**



تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة شقراء 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء 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:
 - 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 إنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.



- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- 1 قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط الكترونية).
- 2 زيارة الجمعية.
- 3 الاتصالات الهاتفية.
- 4 وسائل التواصل الاجتماعي.
- 5 الخطابات.
- 6 البريد الإلكتروني للجمعية.
- 7 الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- 1 اللائحة الأساسية للجمعية
- 2 اللائحة الإدارية للجمعية.
- 3 اللائحة المالية للجمعية.

يتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:


- 1 استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- 2 المشاركة في البرامج والأنشطة والدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- 3 الحصول على لخدمات والرعاية كسائر المستخدمين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- 4 تقديم الخدمة اللازمة.
- 5 مناقشة الإشكالات التي لها صفة العمومية في مجلس الإدارة ووضع الحلول المناسبة.
- 6 التعديل في الخدمات والبرامج بما يتناسب مع أوقات وظروف المستخدمين وبما لا يتعارض مع أنظمة ولوائح الجمعية.
- 7 قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.



الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة شقراء **سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات له** وذلك في محضر اجتماع المجلس رقم (٣٠٧) لعام ٢٠٢٢ م بتاريخ (١٢ / ١٨ / ١٤٤٣ هـ) الموافق (٢٠٢٢ / ٧ / ١٧ م) وقرر اعتمادها والعمل بموجبها، ونشرها على جميع منسوبي الجمعية للعمل والعمل بها.

أعضاء المجلس

م	الاسم	العمل	التوقيع
٠١	عبدالعزیز بن محمد الجماز	رئيس المجلس	
٠٢	محمد بن عبدالله الرويس	نائب الرئيس	
٠٣	أحمد بن إبراهيم اليحيى	المسؤول المالي	
٠٤	إبراهيم بن صالح اليحيى	عضو	
٠٥	أحمد بن محمد المقحم	عضو	
٠٦	عبدالباري هليل السيحاني	عضو	
٠٧	عبدالرحمن بن محمد المانع	عضو	
٠٨	محمد عبدالله القحطاني	عضو	

