



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
فرع الوزارة بمنطقة الباحة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة المخوة
ترخيص رقم ٤/١٢

الرقم :
التاريخ : / / ١٤
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين بجمعية ماهر لتحفيظ القرآن الكريم بالمخوة





المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
فرع الوزارة بمنطقة الباحة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة المخواة
ترخيص رقم ١٢/٤

الرقم :
التاريخ : / / ١٤١٤ هـ
المشروعات :

مقدمة

تضع جمعية ماهر لتحفيظ القرآن الكريم بالمخواة السياسات وإجراءات 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المس تفيد , وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام من السياسة تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية الإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد. أهداف السياسة:

- 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 والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمس تفيد من موقعة حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لتقديم خدمة و أداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني افضل المعايير . الممارسات في تقديم الخدمة للمس تفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- ❖ تصبح المفاهيم السائدة لدى المس تفيد 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 المس تفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير .



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
فرع الوزارة بمنطقة الباحة
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة المخوة
ترخيص رقم ٤/١٢
للعقاب والتشهير.

❖ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي أو الخارجي .

❖ ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمس توى ونوعية الخدمات المقدمة للمس تفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية

❖ وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمس تفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

▪ القنوات المستخدمة للتواصل مع المس تفيد:

▪ المقابلة .

▪ الاتصالات الهاتفية .

▪ وسائل التواصل الاجتماعي .

▪ الخطابات .

▪ خدمات طلب المساعدة .

▪ خدمة التطوع .

▪ الموقع الالكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المس تفيد للتواصل مع المس تفيد:

اللائحة الأساسية للجمعية .

منهجية الاتصال والتواصل

منهجية جمع المعلومات

منهجية قياس رضا المس تفيد

اللائحة التعليمية

ويم التعامل مع المس تفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

❖ استقبال المس تفيد بلباقة واحترام و إ لجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .

❖ التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .

❖ في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إ حالته المسؤول المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .

❖ التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأ نه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .

❖ التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للمختصين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .

❖ استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .

❖ تقديم الخدمة اللازمة

