



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالباحة



سياسة تنظيم العلاقات مـع الـمستـفيـديـن وتـقديم الخدمات لهم

تم إعتمادها من مجلس الإدارة

 الــرقـــم :
 التاريـخ :
 المرفقات :
الم مضم





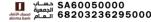
مسلجة برقم (3188)

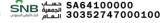
المحتويات

المحتوى	
تمهید	1
الهدف العام	2
الأهداف التفصيلية	3
طريقة اختيار ال <mark>مستفي</mark> دين	4
أوجه الصرف ل <mark>لمستف</mark> يدين	5
القنوات المستخد <mark>مة لل</mark> تواصل مع المستفيدين	6
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	7





















الــرقــم : التاريخ : المرفقات : المـوضوع :

تمهید :-

تضع جمعية تحفيظ القران الكريم بالباحة السـياســات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مســـتفيدين وداعمين ومتعاونين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصــير في الاداء، وحدود المســؤولية وطريقة تســوية الخلافات التي قد تنشـــاً م<mark>ن جراء تن</mark>فيذ هذ<mark>ه العقود والخدمات بشـــكل يك</mark>فل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على <mark>صيغ</mark>ة العلاقات مع المســتفيدين، وتضـع لها أولو<mark>ية م</mark>ن خلال وضـع آلية لتنظيم هذه العلاقة<mark>. مع</mark> مراجعتها باســــتمرار والتعديل عليها وتعميم<mark>ها</mark> بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :<mark>-</mark>

تقديم خدمة متميز<mark>ة للم</mark>ستفيدين من الجمعية من كافة الشرائح بإتق<mark>ان و</mark>سرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومت<mark>ابع</mark>ة متطلباتهم و<mark>مقترحاتهم والعمل على مو<mark>اصلة</mark> التطوير والتحسين</mark> التي تتم بالتعاون مع كافة ال<mark>جهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والو<mark>صول إ</mark>ليهم بأسهل الطرق</mark> دون الحاجة إلى طلب<mark> المستفيد .</mark>

الأهداف التفصيلي<mark>ة :-</mark>

- تقدير حاجة الم<mark>ستفيد وكافة الفئات المستفيدة</mark> في ال<mark>جمعية من</mark> خلال تسهيل الإجراءا*ت* 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 قنوا ت
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته







الــرقــم : التاريخ: المرفقات : المـوضوع :

- 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 ال<mark>خدمة لدى</mark> المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من <mark>حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا ل</mark>لعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جو<mark>دة ال</mark>خدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماته<mark>ا للم</mark>ستفيدين الداخلي أو
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القض<mark>اء عل</mark>ى معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية<mark> وذل</mark>ك من خلال التطوير والتحسين الم<mark>ستم</mark>ر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس <mark>أراء</mark> المستفيدين

طريقة اختيار ا<mark>لم</mark>ستفي<mark>د</mark>ين:

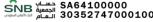
- 1- عمل استمارة الكترونية وتوزيعها للمستفيدين من خدمات الجمعية.
 - 2- تشكيل لجنة لدارسة طلبات المستفيدين.
 - 3- عرض نتائج <mark>اللجنة على مجلس الإدارة .</mark>
 - 4- اعتماد الصرف.

أوجه الصرف للمستفيدين:

1- يتم صرف مبالغ الزكاة على المستحقين لها بعد الاعتماد النهائي من مجلس الإدارة ويتم إيداعاها على الحساب البنكي لكل مستفيد.













الـــرقـــم : الـتــاريــخ : المرفقات : المــوضوع :

2- يكون الصرف من الحساب البنكي العام للجمعية ويتم تسوية المبالغ التي تم صرفها
من هذا الحساب بنهاية السنة المالية من حساب الزكاة .

3- يتم صرف مكافئات الطلاب والطالبات الملتحقين بالحلقات القرآنية والدور النسائية من حساب الزكاة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية<mark>.</mark>
- 3-وسائل التواصل ال<mark>اجتما</mark>عي.
 - 4-الخطابات.
 - 5-خدمات طلب الم<mark>ساعدة</mark>.
 - 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني<mark> للجم</mark>عية.
 - 8-الموظفين المناوب<mark>ين.</mark>

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 - طلب دعم مستفید
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالى: –
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافى.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.









• • •	
	ترتيل
الجمعية الخيرية لتحفيظ	



مسلجة برقم (3188)

الـــرقـــم : الـتـاريــخ : المرفقات : المــوضوع :

- فى حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمختص فى الجمعية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللا<mark>زمة.</mark>

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة وتحديثاتها في: 21/ 2024/05م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة





