



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمنطقة عسير	
4802	
رقم الصادر	٤٦٠٢
التاريخ	١٤٤٢/٠٩/١٠
المرقات	
الجهة	المدير التنفيذي

VISION رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

فضيلة المدير التنفيذي للجمعية وفقه الله

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ أَمَّا بَعْدُ

فإشارة إلى السياسات التي تقدمتم بعرضها على مجلس الإدارة في جلسته المنعقدة يوم الأحد ١٦/٠٧/١٤٤٢ هـ الموافق ٢٨/٠٢/٢٠٢٠ م وامتداداً له الجلسة الثانية يوم الإثنين ٠٢/٠٨/١٤٤٢ هـ الموافق ١٥/٠٣/٢٠٢١ م والمتضمن لمايلي :

١. سياسة الإحتفاظ بالوثائق وإتلافها
٢. سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات .
٣. سياسة خصوصية البيانات .
٤. سياسة تعارض المصالح
٥. سياسة الإشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
٦. سياسة إدارة المتطوعين .
٧. سياسة جمع التبرعات .
٨. سياسة آلية الرقابة والإشراف .
٩. سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين .
١٠. سياسة إدارة المخاطر .
١١. سياسة قواعد السلوك .

عليه نفيديكم بأن المجلس قد اطلع على هذه السياسات و اتخذ بشأنها القرار الآتي :

- ١- إعتقاد جميع السياسات المدونة أعلاه وعددها (١١) أحد عشر ساسية والمدون بيانها بعاليه .
- ٢- نشر هذه السياسات في الموقع الرسمي للجمعية وفق متطلبات الحوكمة .
- ٣- العمل على تقييم وتطوير كل ذلك وفي ضوء النظم والتعليمات واللوائح الرسمية المعتمدة ، وتزويد أمانة المجلس بكل ما يجب بعد التنفيذ للتطوير والتقويم لهذه السياسات وصولاً إلى ما يحقق أهداف الجمعية في ضوء النظام والتعليمات الرسمية .

للاطلاع وإكمال اللازم حسبما ذكر أعلاه ، ونسأل الله تعالى أن يمدكم بالعون والتوفيق والسداد .

رئيس الجمعية الخيرية

والله يحفظكم ويرعاكم . والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير

يحيى بن محمد آل فابع





الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمنطقة عسير

المملكة العربية السعودية



ترخيص رقم : (٢٢٨٢)

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير

تأسست عام ١٤٢٠هـ



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير
ترخيص رقم (٦)

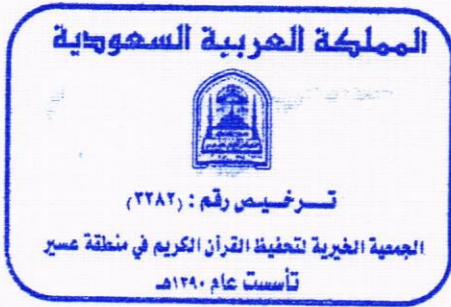
الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جدول المحتويات

- ٢ تمهيد
- ٢ الهدف العام
- ٢ الأهداف التفصيلية
- ٣ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٤ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٤ ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
- ٤ اعتماد مجلس الإدارة

نكس



المملكة العربية السعودية



ترخيص رقم : (٢٢٨٢)

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير
تأسست عام ١٣٩٠هـ

هاتف : ٠١٧ ٢٢٥٠٩٦٤ - ٠١٧ ٢٢٨٤٩١١ - فاكس : ٠١٧ ٢٢٦٣٤٩٨ - ص.ب : ٧٥٥ رمز ٦١٤٢١ أبها
حسابات الجمعية - التبرعات : ١١٠٦٠٨٠١٠١٢٥٤٠٥ - الزكاة : ١١٠٦٠٨٠١٠٢٥٩٩٩٩ مصرف الراجحي
الموقع الإلكتروني : www.quranasir.org.sa - البريد الإلكتروني : Info@quranasir.org.sa
للتبرع عبر الرسائل أرسل 1501 إلى 5051 ZAIN - رقم الترخيص لتبرعات الرسائل النصية (٢٩٢٧٨)





المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير
ترخيص رقم (٦)

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تمهيد :-

تضع الجمعية 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 التصيير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

تركز الجمعية 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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

رئيس





الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



- زيادة ثقة و انتماء 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 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- خطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

نكس

المملكة العربية السعودية



ترخيص رقم : (٢٢٨٢)

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير
تأسست عام ١٣٩٠هـ





المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة عسير
ترخيص رقم (٦)

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللانحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

CA

اعتماد مجلس الإدارة



Page 4 of 0

هاتف : ٠١٧ ٢٢٥٠٩٦٤ - ٠١٧ ٢٢٨٤٩١١ - فاكس : ٠١٧ ٢٢٦٣٤٩٨ - ص.ب : ٧٥٥ رمز ٦١٤٢١ أبها
حسابات الجمعية - التبرعات : ١١٠٦٠٨٠١٠١٣٥٤٠٥ - الزكاة : ١١٠٦٠٨٠١٠٢٥٩٩٩٩ مصرف الراجحي
الموقع الإلكتروني : www.quranasir.org.sa - البريد الإلكتروني : Info@quranasir.org.sa
للتبرع عبر الرسائل أرسل 1501 إلى 5051 زين - رقم الترخيص لتبرعات الرسائل النصية (٢٩٢٧٨)

