

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

الجمعية الخيرية لتحفيظ  
القرآن الكريم بعسير  
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم : 3282



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمنطقة عسير  
الإصدار الثاني

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة  
بجلسته ( 49 ) المنعقدة بتاريخ 1445/7/2 هـ الموافق 2024/1/14 م



## الحسابات البنكية

SA 5215000 999123581710007  
SA 4615000 999123581710018  
SA 7910000 0042584857000109

بنك البلاد (عام)  
بنك البلاد (زكاة)  
البنك الأهلي

SA 0580000 110608010135405  
SA 2480000 110608010259999  
SA 5505000 068200009981000

مصرف الراجحي (عام)  
مصرف الراجحي (زكاة)  
مصرف الإنماء

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

الجمعية الخيرية لتحفيظ  
القرآن الكريم بعسير  
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم : 3282



## جدول المحتويات

2	تمهيد.....
2	الهدف العام.....
2	الأهداف التفصيلية.....
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
4	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....
4	اعتماد مجلس الإدارة.....

## الحسابات البنكية

SA 5215000 999123581710007  
SA 4615000 999123581710018  
SA 7910000 0042584857000109

بنك البلاد (عام)  
بنك البلاد (زكاة)  
البنك الأهلي

SA 0580000 110608010135405  
SA 2480000 110608010259999  
SA 5505000 068200009981000

مصرف الراجحي (عام)  
مصرف الراجحي (زكاة)  
مصرف الإنماء

## 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 التصير في الاداء , 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 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

## الحسابات البنكية

SA 5215000 999123581710007  
SA 4615000 999123581710018  
SA 7910000 0042584857000109

بنك البلاد (عام)  
بنك البلاد (زكاة)  
البنك الأهلي

SA 0580000 110608010135405  
SA 2480000 110608010259999  
SA 5505000 068200009981000

مصرف الراجحي (عام)  
مصرف الراجحي (زكاة)  
مصرف الإنماء

- 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.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب فتح الحلقات والدور السنائية .
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مشرفي المكاتب الفرعية.

### الحسابات البنكية

SA 5215000 999123581710007  
SA 4615000 999123581710018  
SA 7910000 0042584857000109

بنك البلاد (عام)  
بنك البلاد (زكاة)  
البنك الأهلي

SA 0580000 110608010135405  
SA 2480000 110608010259999  
SA 5505000 068200009981000

مصرف الراجحي (عام)  
مصرف الراجحي (زكاة)  
مصرف الإنماء

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللانحة الأساسية للجمعية
- الأنظمة واللوائح المعتمده في الجمعية
- دليل سياسة خدمات الشؤون التعليمية

## 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 الشؤون التعليمية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب فتح الحلقة أو الدار والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجهات المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

## اعتماد مجلس الإدارة

### الحسابات البنكية

SA 5215000 999123581710007  
SA 4615000 999123581710018  
SA 7910000 0042584857000109

بنك البلاد (عام)  
بنك البلاد (زكاة)  
البنك الأهلي

SA 0580000 110608010135405  
SA 2480000 110608010259999  
SA 5505000 068200009981000

مصرف الراجحي (عام)  
مصرف الراجحي (زكاة)  
مصرف الإنماء