

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الشان
ترخيص رقم 3373

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الشان
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3373

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

بناء على اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) وتاريخ ٢٠٢٢/٤/٢٠م تم سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية البر الخيرية بمحافظة خليص 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:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. 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.

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الشنان
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3373

- ٧- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٤. 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:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية
٨. مناديب المكاتب الفرعية

■ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الشان
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3373

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة .



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية تحفيظ القرآن الكريم

في محافظة الشنان

رقم التسجيل ٣٣٧٣



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة الشنان

اعتماد أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	عمله	التوقيع
١	محمد خليف حجاج الشمري	رئيس المجلس	
٢	مزيد وبران بن مشرف الشمري	نائب الرئيس	
٣	صبر نزال عقيل الشمري	المسؤول المالي	
٤	عقيل نزال عقيل الشمري	عضو	
٥	دهام محسن ضحوي الشمري	عضو	
٦	عبدالعزیز خليف حجاج الشمري	عضو	
٧	أحمد محمد فواز الشمري	عضو	
٨	راضي جارالله نامي الشمري	عضو	
٩	وافي سعد ناشي الشمري	عضو	
١٠	فهد عقيل غضبان الشمري	عضو	
١١	حمود خليف حجاج الشمري	عضو	

