

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعرضية الشمالية
ترخيص رقم 3632

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية البيان لتحفيظ القرآن الكريم بالعرضية الشمالية



☎ 0534625235 ✉ albyan1428@gmail.com ✖ Albyan_1428

ليكن لك سهم في الصدقة الجارية بدعم المشاريع الإستثمارية الأهلي : 476516510001010 الراجحي : 337608010196636

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتنفيذ القرآن بالعرضية الشمالية
ترخيص رقم 3632

جدول المحتويات

تمهيد	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الهدف العام	٣
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	٥

تمهيد :-

تضع جمعية البيان لتحفيظ القرآن الكريم بالعرضية الشمالية 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 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
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير 6.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

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعرضية الشمالية
ترخيص رقم 3632

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-منايب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 مسؤولة 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 .

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعرضية الشمالية
ترخيص رقم 3632

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في محضر مجلس الإدارة بدورته الأولى بتاريخ 2022/1/31 م

❖ أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	العضوية	التوقيع
احمد مخاسر محمد الشمرائي	الرئيس	
علي سالم محمد العامري	نائب الرئيس	
محمد علي علي القرني	المسؤول المالي	
حسين محمد حسين الحارثي	عضو	
يحيى احمد منصور القرني	عضو	
عبدالواسع محمد بريق القرني	عضو	
حمدان عبيد علي القرني	عضو	
حسين ظفير علي العرياني	عضو	
حمدان حامد محمد العامري	عضو	