

الرقم
التاريخ
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جامعة أحسن الحديث
لتعليم القرآن الكريم وعلومه
بشرق محافظة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
لجمعية أحسن الحديث لتعليم القرآن الكريم وعلومه بشرق محافظة القنفذة

جامعة أحسن الحديث
لتعليم القرآن الكريم وعلومه
بشرق محافظة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117



تمهيد :-

تضع جمعية أحسن الحديث لتعليم القرآن الكريم وعلومه بشرق محافظة القنفذة 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

٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

٤. 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

٦. والممارسات في زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير 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

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:-

١ - المقابلة

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-وسائل التواصل الاجتماعي.

٤-الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦-خدمة التطوع..

٧-الموقع الالكتروني للجمعية.

٨-منايب 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



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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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.

٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٧. تقديم الخدمة اللازمة .

لتعليم القرآن الكريم وعلومه

بشرق محافظة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117

الجمعية: جمعية أحسن الحديث لتعليم القرآن الكريم وعلومه بشرق محافظة القنفذة

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.

المعايير المهنية المعتمدة.

إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.

آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.

منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.

تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١٣ / ٠٨ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٣/٠٣/٠٥ م , وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً .

جامعة احسن الحديث
لتعليم القرآن الكريم وعلومه
بشرق محافظة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117



الرقم ١ / ٢٠٢٣
التاريخ ١٣ / ١٨ / ١٤٤٤ هـ
المرفقات
الموضوع

محضر الاجتماع الأول لعام ٢٠٢٣ م

اليوم والتاريخ	رقم الاجتماع	مقر الاجتماع	وقت الاجتماع
الأحد ١٣ / ٨ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٣ / ٠٣ / ٠٥ م	١	الجمعية	بعد صلاة المغرب

بحمد الله وتوفيقه عقد يوم الأحد ١٣ / ٨ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٣ / ٠٣ / ٠٥ م بمقر الجمعية الاجتماع الأول لأعضاء مجلس الإدارة لهذا العام وبدأ بعد صلاة المغرب مباشرة والذي كان جدول أعماله على النحو التالي:

١. الاطلاع على قرار المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بشأن الموافقة على تأسيس الجمعية.
٢. الاطلاع واعتماد السياسات
٣. تصميم الهوية البصرية للجمعية
٤. التعريف الشامل لأعضاء المجلس بعمل الجمعية

القرارات والتوصيات

١. هنا مجلس الإدارة أعضاء الجمعية العمومية بمناسبة قرار المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بشأن الموافقة على تأسيس الجمعية سائلين الله التوفيق والسداد لتحقيق أهداف الجمعية التي أنشأت من أجلها.



٢. اعتماد اللوائح والسياسات التالية :
- ١/٢. " سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية " .
- ٢/٢. " سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات " .
- ٣/٢. " سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها " .
- ٤/٢. " سياسة خصوصية البيانات " .
- ٥/٢. " سياسة جمع التبرعات " .
- ٦/٢. " سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها " .
- ٧/٢. " سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية " .
- ٨/٢. " سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة " .
- ٩/٢. " سياسة قواعد السلوك " .
- ١٠/٢. " سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين " .
- ١١/٢. " سياسة إدارة المتطوعين " .
- ١٢/٢. " سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب " .
- ١٣/٢. " سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب " .
- ١٤/٢. " لائحة الموارد البشرية (النظام الداخلي) " .
- ١٥/٢. " لائحة شؤون الموظفين " .
- ١٦/٢. " لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة " .
- ١٧/٢. " لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للجلس " .
- ١٨/٢. " آلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية " .
- ١٩/٢. " تقييم الخاطر الكامنة والمتأصلة للجمعية " .
- ٢٠/٢. " نظام الرقابة الداخلي مراجعة اوامر الصرف للجمعية " .
- ٢١/٢. " اللائحة المالية " .
- ٢٢/٢. " سياسة الاستثمار " .

الرقم
التاريخ
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية احسن الحديث
لتعليم القرآن الكريم وعلومه
بشرق محافظة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117

٣. اعتماد الهوية البصرية للجمعية.

٤. تلقى أعضاء مجلس الإدارة توجيهاً شاملاً حول مناصبهم

وهذا التوجيه يشمل على سبيل المثال :

رؤية ورسالة وقيم الجمعية.

السياسات واللوائح والأنظمة والإجراءات.

لمحة عامة حول مصادر الدعم والتمويل.

لمحة عامة حول مجالات السياسات الرئيسية وتوفير نسخ لدراستها.

اللائحة الأساسية للجمعية.

دور وهيكل ووظائف مجلس الإدارة.

اجتماعات مجلس الإدارة

وبهذا انتهى الاجتماع عند الساعة (٨:٠٠م) والله الموفق.

أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	حسين حامد مطر العيسى	رئيس مجلس الإدارة	
٢	سعيد محمد علي العيسى	نائب الرئيس	
٣	علوان عالي علي الحربي	المسؤول المالي	
٤	صالح معيض أحمد العيسى	عضو	
٥	رايع محمد عمر العيسى	عضو	