

- | الرقم
- | التاريخ
- | المرفقات
- | الموضوع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

جمعية 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

لجمعية أحسن الحديث لتعليم القرآن الكريم وعلومه بشرق محافظة القنفذة

جمعية 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 الداء ، 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

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117

■ 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 .



- الرقم
- التاريخ
- المرفقات
- الموضوع

- 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 إنجاز 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 .
- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
 2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
 3. 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 .
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
 5. 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
- الموضوع

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

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



- الرقم
- التاريخ
- المرفقات
- الموضوع

- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .

المراجع / اللائحة الأساسية للجمعية - نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٠ / ٠٨ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٢٣ / ٠٣ / ٢٠٢٣ م ، وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم

العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً. بمنطقة مكة المكرمة

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 5117