



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الأفلاج

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الأفلاج
مسجلة في وزارة الموارد البشرية برقم 3145
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالأفلاج

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدin وتقديم الخدمات

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالأفلاج

النسخة الثانية



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الأفلاج
مسجلة في وزارة الموارد البشرية برقم 3145
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالأفلاج



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في محافظة الأفلاج

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:
.....

أولاً: مقدمة

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالأفلاج 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز جمعية هدية عالم على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

ثانياً: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

ثالثاً: الأهداف التفصيلية

- تقديم 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.
- 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.

رابعاً: الممارسات 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.



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الأفلاج
مسجلة في وزارة الموارد البشرية برقم 3145
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالأفلاج



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم

في محافظة الأفلاج

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:
.....

- 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.

خامساً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ال مقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

سادساً: آلية التعامل مع المستفيد على النحو التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
- التحقق من صحة البيانات المقدمة من قبل المستفيد.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- المحافظة على خصوصية بيانات المستفيد وسريتها.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- يعتبر التقديم عبر الرابط الإلكتروني أو زيارة الجمعية لأي برنامج هو رغبة من المستفيد في الاستفادة وموافقة على تعليماته.
- الحرص على وسائل السلامة وتوفير البيئة الآمنة للمستفيدين.





الجمعية الخيرية لحفظ القرآن الكريم

في محافظة الأفلاج

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:
.....

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لحفظ القرآن الكريم بمحافظة الأفلاج
مسجلة في وزارة الموارد البشرية برقم 3145
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالأفلاج

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- الاعتماد:
- تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (١١) بتاريخ ٢٤/١٢/٣١ م ٢٠٢٤ م
- الموافق ٣٠/٦/١٤٤٦ هـ

