

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم

بمركز ثلوث المنظر

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية

برقم (٣١٠٧)

بسم الله الرحمن الرحيم



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز ثلوث المنظر



ثلوث المنظر - الشارع العام - مبنى وقف جمعية البر بثلوث المنظر - ص.ب: ٣٠٤٧ الرمز البريدي: ٦١٩٥٧ - ج: ٥٥٣٢٢٤٤٨٧

أرقام الحسابات : مصرف الراجحي : الحساب العام : ٢٣٩٦٠٨٠١٦٦٦٦٦٦٤ - كفالة حلقات : ٢٣٩٦٠٨٠١١٢٦٦٦٦٦٨

الدور النسائية : ٢٣٩٦٠٨٠١١٨٨٨٨٨٣ - الزكاة : ٢٣٩٦٠٨٠١١٦٦٦٦٠ - الوقف : ٢٣٩٦٠٨٠١٠٠٩٩٩١٢

بنك البلاد : الحساب الرئيسي : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٠٢ - الزكاة : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢٩ - الوقف : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠١٨

البريد الإلكتروني : alquranwhey5544@gmail.com

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

تمهيد :-

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز ثلوث المنظر 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 :-

- ١/ 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 .
- ٣/ تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

ثلوث المنظر - الشارع العام - مبنى وقف جمعية البر بثلوث المنظر - ص.ب: ٣٠٤٧ الرمز البريدي: ٦١٩٥٧ - ج: ٥٥٣٢٢٤٤٨٧

أرقام الحسابات : مصرف الراجحي : الحساب العام : ٢٣٩٦٠٨٠١٦٦٦٦٦٦٤ - كفالة حلقات : ٢٣٩٦٠٨٠١١٢٦٦٦٦٨

الدور النسائية : ٢٣٩٦٠٨٠١١٨٨٨٨٨٣ - الزكاة : ٢٣٩٦٠٨٠١١٦٦٦٦٠ - الوقف : ٢٣٩٦٠٨٠١٠٠٩٩٩١٢

بنك البلاد : الحساب الرئيسي : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢ - الزكاة : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢٩ - الوقف : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠١٨

البريد الإلكتروني : alquranwhey5544@gmail.com



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- ٤/ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- ٥/ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- ٦/ زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
 - ج - 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 .
 - د - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
 - هـ - 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-خدمة التطوع.
- ٦-الموقع الالكتروني للجمعية.

ثلوث المنظر - الشارع العام - مبنى وقف جمعية البر بثلوث المنظر - ص.ب : ٣٠٤٧ الرمز البريدي : ٦١٩٥٧ - ج : ٥٥٣٢٢٤٤٨٧
أرقام الحسابات : مصرف الراجحي : الحساب العام : ٢٣٩٦٠٨٠١٦٦٦٦٦٦٤ - كفالة حلقات : ٢٣٩٦٠٨٠١١٢٦٦٦٦٨
الدور النسائية : ٢٣٩٦٠٨٠١١٨٨٨٨٨٣ - الزكاة : ٢٣٩٦٠٨٠١١٦٦٦٦٠ - الوقف : ٢٣٩٦٠٨٠١٠٠٩٩٩١٢
بنك البلاد : الحساب الرئيسي : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢ - الزكاة : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢٩ - الوقف : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠١٨
البريد الإلكتروني : alquranwhey5544@gmail.com

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١/ اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢/ دليل سياسة إدارة المتطوعين .

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/ استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٤/ تقديم الخدمة اللازمة .

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (٣) لعام ٢٠٢٢ م
المنعقد بتاريخ ١٤٤٤/٠٥/٠٥ هـ الموافق ٢٠٢٢/١١/٢٩ م .



ثلوث المنظر - الشارع العام - مبنى وقف جمعية البر بثلوث المنظر - ص.ب. ٣٠٤٧ الرمز البريدي : ٦١٩٥٧ - ج : ٥٥٣٢٢٤٤٨٧
أرقام الحسابات : مصرف الراجحي : الحساب العام : ٢٣٩٦٠٨٠١٦٦٦٦٦٦٤ - كفالة حلقات : ٢٣٩٦٠٨٠١١٢٦٦٦٦٨
الدور النسائية : ٢٣٩٦٠٨٠١١٨٨٨٨٨٣ - الزكاة : ٢٣٩٦٠٨٠١١٦٦٦٦٦٠ - الوقف : ٢٣٩٦٠٨٠١٠٠٩٩٩١٢
بنك البلاد : الحساب الرئيسي : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢٩ - الزكاة : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠٢٩ - الوقف : ٩٩٩١١٨٦٨١١٤٠٠١٨
البريد الإلكتروني : alquranwhey5544@gmail.com