

بيان
جمعية
تحفيظ
القرآن
بالمشعلية



المملكة العربية السعودية
جمعية بيان لتحفيظ القرآن الكريم بالمشعلية
إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٣٤٧٣

سياسة

تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز المشعلية

شهادة تسجيل رقم (٣٤٧٣)

صادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

بتاريخ ١٤٤١/٠٨/٠٩هـ

تمهيد:

تضع جمعية، تحفيظ القرآن الكريم بمركز المشعلية 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 جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز المشعلية 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 متابعة 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، ووصولهم 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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.

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.

• 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:

• الاتصالات الهاتفية.

• وسائل التواصل الاجتماعي.

• الخطابات.

• خدمة التطوع.

• الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

• اللائحة الأساسية للجمعية.

• دليل خدمات البحث الاجتماعي.

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

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 مسئولية 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.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمشعلية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته السادسة المنعقدة بتاريخ ٢٩/٠٨/١٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢١/٠٤/١١م.

وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات الموضوعة سابقاً.

توقيع أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	علي بن محمد علي الهمامي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	د. أحمد بن مبارك ناصر الهمامي	نائب الرئيس	
٣	ناصر بن صالح محمد الهمامي	المسؤول المالي	
٤	محمد بن مبارك سالم الهمامي	عضو	
٥	ناصر بن علي محمد الهمامي	عضو	
٦	حسين بن علي سالم الهمامي	عضو	
٧	سعود بن علي علي همامي	عضو	
٨	محمد بن مبارك محمد الهمامي	عضو	
٩	خميس بن أحمد عبدالله الهمامي	عضو	
١٠	مانع بن عايض عبدالله الهمامي	عضو	

