

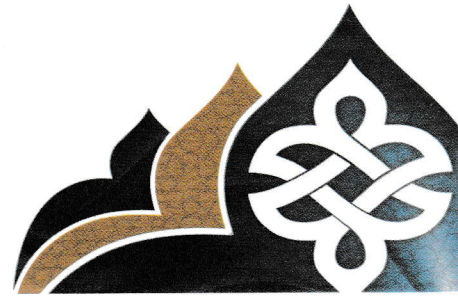


المملكة العربية السعودية
جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة المخوة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
برقم ٣١٦٠
تحت إشراف مركز التنمية الإجتماعية بمنطقة الباحة

الرقم :
التاريخ : / / ١٤
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية ماهر لتحفيظ القرآن الكريم بالمخوة





المملكة العربية السعودية
جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة المخوة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
برقم ٣١٦٠
تحت إشراف مركز التنمية الإجتماعية بمنطقة الباحة

الرقم :
التاريخ : / / ١٤
المشروعات :

تمهيد :

تضع جمعية ماهر لتحفيظ القرآن الكريم بالمخوة 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 . وترتكز جمعية ماهر لتحفيظ القرآن الكريم بالمخوة 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 وجوده 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
- * 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 و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في **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
- ٣/ 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
- ٤/ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥/ 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





المملكة العربية السعودية
جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة المخوة
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
برقم ٣١٦٠
تحت إشراف مركز التنمية الإجتماعية بمنطقة الباحة

الرقم :
التاريخ : / / ١٤
المشروعات :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

المقابلة — الاتصالات الهاتفية — وسائل التواصل الاجتماعي — الخطابات
خدمات طلب المساعدة — خدمات طلب المساعد — خدمة التطوع — الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

*اللائحة الأساسية للجمعية

*دليل خدمات البحث الاجتماعي

*دليل سياسة الدعم للمستخدمين

*طلب دعم مستفيد

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- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته و إيضاح الجوانب التنظيمية
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- ٥- 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

اعتماد أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عبد الرحمن علي حمياني العمري	رئيس المجلس	
٢	جار الله أحمد جرادان العمري	نائب رئيس المجلس	
٣	علي سعيد مررد العمري	المسؤول المالي	
٤	محمد فلاح سفر الغامدي	عضو	
٥	عبد الرحيم علي حمياني العمري	عضو	
٦	أحمد علي سعيد الغامدي	عضو	
٧	علي أحمد خيران العمري	عضو	

017 - 7280423 f t i s y maherr_org

017 - 7282653 w w w . q m k . s a 147

maherr.org1@gmail.com SA808000337608010113490

