



المملكة العربية السعودية

جمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رقم التسجيل ٢٠٧٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في الجمعية لجمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش

٢٠٢١

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في الجمعية

- * نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- * ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى ونوعية الخدمات مقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

* المقابلة.

* الاتصالات الهاتفية.

* وسائل التواصل الاجتماعي.

* الخطابات.

* خدمات طلب المساعدة.

* خدمة التطوع.

* الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المعاونة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

* اللائحة الأساسية للجمعية.

* دليل خدمات البحث الاجتماعي.

* دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

* طلب مستفيد جديد.

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

* استقبال المستفيد ببلاءة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



- * التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيات وقت التقديم.
 - * في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاتة وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 - * التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسئول 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 الازمة.
 - * 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 أراء المستفيدين.
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:**
- * المقابلة.
 - * الاتصالات الهاتفية.
 - * وسائل التواصل الاجتماعي.
 - * الخطابات.
 - * خدمات طلب المساعدة.
 - * خدمة التطوع.
 - * الموقع الإلكتروني للجمعية.



الأدوات المعاونة لموظفي العلاقات العامة للتواصل مع المستفيدين:

- * اللائحة الأساسية للجمعية.
- * دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- * دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- * طلب مستفيد جديد.

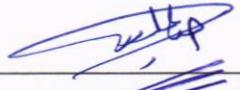
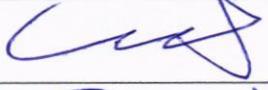
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- * استقبال المستفيد ببلادة 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 ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول 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 الازمة.

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٣) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١٦/٨/٢٠٢١ م.

أقرت هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة محضر رقم (٣) بتاريخ ١٤٤٣/٠٨/٢٥ - ١٦/٠٨ / ٢٠٢٣

الاسم	العمل	التوقيع	م
أحمد بن علي مسلمي	رئيس		١
حسين بن عبدالله راجحي	نائب الرئيس		٢
إبراهيم بن علي مسلمي	المشرف المالي		٣
عبدالله بن علي جقدمي	عضو		٤
عبدالله بن أحمد مسلمي	عضو		٥
عبد الله بن محمد حكمي	عضو		٦
طارق بن أحمد كلبي	عضو		٧
علي بن عبدالله مسلمي	عضو		٨
عثمان بن يحيى مسلمي	عضو		٩