



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

٢٠٢١م

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في الجمعية

- \* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي.
- \* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- \* المقابلة.
- \* الاتصالات الهاتفية.
- \* وسائل التواصل الاجتماعي.
- \* الخطابات.
- \* خدمات طلب المساعدة.
- \* 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 مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- \* استقبال المستخدم بلباقة 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- \* التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع 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 اللازمة.
- \* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- \* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي 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:

- \* المقابلة.
- \* الاتصالات الهاتفية.
- \* وسائل التواصل الاجتماعي.
- \* الخطابات.
- \* خدمات طلب المساعدة.
- \* خدمة التطوع.
- \* الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة 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 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 ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلي الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

\* التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية 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.

## المراجع:

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

أقرت هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة محضر رقم (٣) بتاريخ ١٦/٠٨/١٤٤٣هـ - ١٦/٠٨/٢٠٢٠م

م	الاسم	العمل	التوقيع
١	أحمد بن علي مسلمي	رئيس	
٢	حسين بن عبدالله راجحي	نائب الرئيس	
٣	إبراهيم بن علي مسلمي	المشرف المالي	
٤	عبدالله بن علي جفدمي	عضو	
٥	عبدالله بن أحمد مسلمي	عضو	
٦	عبده بن محمد حكيمي	عضو	
٧	طارق بن أحمد كليبي	عضو	
٨	علي بن عبدالله مسلمي	عضو	
٩	عثمان بن يحيى مسلمي	عضو	