

أحكام جامعة والتدريب

تتميز الجامعة منذ التأسيس على جميع التخصصات بتقديم الخدمات التعليمية والتدريبية التي تلبي احتياجات المجتمع

في مجالات التعليم والتدريب والأبحاث التطبيقية والتدريب المستمر في مختلف التخصصات العلمية والفنية

والصحة العامة

في مختلف التخصصات العلمية والفنية والتدريب المستمر في مختلف التخصصات العلمية والفنية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم للجمعية الخيرية

لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة



(روح)

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature that appears to be 'عبدالله بن محمد' and several other initials.

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914
البنك الأهلي SA 631000043449684000102
بنك البلاد SA 8915000999117782960004

@qrooh3

Info@tahfezsrat.org.sa
www.tahfezsrat.org.sa

منطقة صبر - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف : 017 2592004
فاكس : 017 2592005
صندوق بريد : 140 الرمز البريدي : 61914

أحكام عامة وتعريف

- ١- تسري أحكام هذه الألية على جميع الطلبات المقدمة للجمعية وما يتبعها من مكاتب مستقبلاً .
٢- يقصد بالعبارات والألفاظ التالية أينما وردت في هذه الألية المعاني الموضحة أمام كل منها على النحو التالي:

(أ) الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

(ب) النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٦١) وتاريخ ١٤٣٧/٠٢/١٩ هـ. (أ/م) رقم (٨/م) وتاريخ ١٤٣٧/٠٢/١٩ هـ.

(ج) اللائحة التنفيذية للنظام: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار وزير العمل والتنمية الاجتماعية رقم (٧٣٧٣٩) وتاريخ ١٤٣٧/٦/١١ هـ.

(د) الجمعية: الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة (روح).

(هـ) المجلس: مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة (روح).

(و) الرئيس: رئيس مجلس الإدارة للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة (روح).

(ز) المدير التنفيذي: المدير التنفيذي للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة (روح)..

(ح) الإدارة: إدارة العلاقات العامة والإعلام .

- ٣- تطبق أنظمة وزارة المواد البشرية والتنمية الاجتماعية ولوائحها ذات العلاقة والقرارات الوزارية الصادرة تنفيذاً لها كل في بابها وكذلك اللائحة الأساسية للجمعية وقرارات مجلس إدارة الجمعية فيما لم يرد بشأنه نص فيما سبق أو لم يرد بشأنه نص في هذه الألية.



الصفحة 1 من 6

صبايات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102
بنك المساهلة SA 8915000999117782960004

@qrooh3



Info@tahfezsrar.org.sa
www.tahfezsrar.org.sa

مطلة - صبر - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف: 017 2592004
فاكس: 017 2592005
سند بريد: 140 الرمز البريدي، 61914

تمهيد

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحافظة سراة عبيدة (روح) 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 أداءها وتبقيات 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.

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 لإجاءة معاملاتهم ومتابعة مطالباتهم ومقرحاتهم 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 الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

الصفحة 2 من 6



حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330
الوفد بالراجحي SA 2980000249608010399914
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102
بنك البلاد SA 8915000999117782960004

@qrooh3
info@tahfezsrat.org.sa
www.tahfezsrat.org.sa

منطقة سير - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف: 017 2592004
فاكس: 017 2592005
سنديق بريد: 140 الرمز البريدي: 61914

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة و أداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء 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 انها اداة 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 به مستوى 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.



التوقيع الإلكتروني
@qrooh3

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.
- مواقع الجمعية الإلكترونية.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع الاستفيد على مختلف المستويات لإذهاء معاملاته بالشكل التالي :

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمستول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

الصفحة 4 من 6

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102
بنك البلاد SA 8915000999117782960004



@qrooh3



info@tahfezrat.org.sa
www.tahfezrat.org.sa

منطقة صبر - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف: 017 2592004
فاكس: 017 2592005
سنديق بريد: 140، الرمز البريدي: 61914،

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

الاعتماد

اعتد مد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجت ماع رقم
(١٤٤٢/٩) في دورته (الخامسة) في ٦/٩/١٤٤٢ هـ الموافق ١٨/٤/٢٠٢١ م،
وتحل محل أي سياسات أخرى سابقة في هذا الصدد .

تأسست عام ١٤٢٢ هـ
شهادة تسجيل رقم ٢٤٩٢
في تاريخ ١٨/٠٤/١٤٢٢ هـ
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الصفحة 5 من 6

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102
بنك البلاد SA 8915000999117782960004

@qrooh3



info@tahfezsrat.org.sa
www.tahfezsrat.org.sa

منطقة هجر - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف: 017 2592004
فاكس: 017 2592005
صندوق بريد: 140 الرمز البريدي: 61914