



سياسة تنظيم العلاقة من المستفيدين  
الجمعية الخيرية التحفيظ القرآن الكريم  
بحفر الباطن



## سياسة تنظيم العلاقة من المستخدمين

### مقدمة:

تسعى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة حفر الباطن إلى تحقيق التميز والإبداع في برامجها وخدماتها التي تقدمها للمستخدمين، وتحقيق الشفافية والعدالة في تقديم خدماتها وفق أولوية الاحتياج .  
ويأتي نشر هذه السياسة للتسهيل في تقديم الخدمة المقدمة من الجمعية، ورغبة في تحقيق تطلعات المستخدمين وكسب رضاهم.

### رؤيتنا :

جمعية رائدة تخرج حفظة لكتاب الله متخلقين به.

### رسالتنا :

جمعية خيرية تُعنى بالقرآن الكريم - حفظاً وتلاوة وتدبراً لجميع فئات المجتمع في حلقات ومدارس ومقارئ؛ من خلال العناية بالمتربي واحتياجاته وتهيئة البيئة المنتجة المحفزة له لتحقيق الخيرية المنشودة.

### قيمنا:

الإتقان والجودة - الانضباط - التحفيز - التعاون - التطوع.

### الأهداف:

- تحسين المخرجات التعليمية.
- تحسين العمليات الداخلية.
- تحقيق الاستقرار المالي.
- زيادة عدد المستخدمين من خدمات الجمعية.
- تحسين صورة الجمعية مع الشركاء والمستخدمين.



### موقعنا:

حفر الباطن - حي العزيزية - شارع الملك عبدالعزيز



## ١. مجال التطبيق:

جميع العملاء والموظفين وأصحاب المصالح.

### الإجراءات:

يقوم مسؤول علاقات المستفيدين بتنفيذ وتحسين أدوات الاستبيان وابتكار أساليب جديدة للاستبيان واستخلاص النتائج بشكل مستمر.

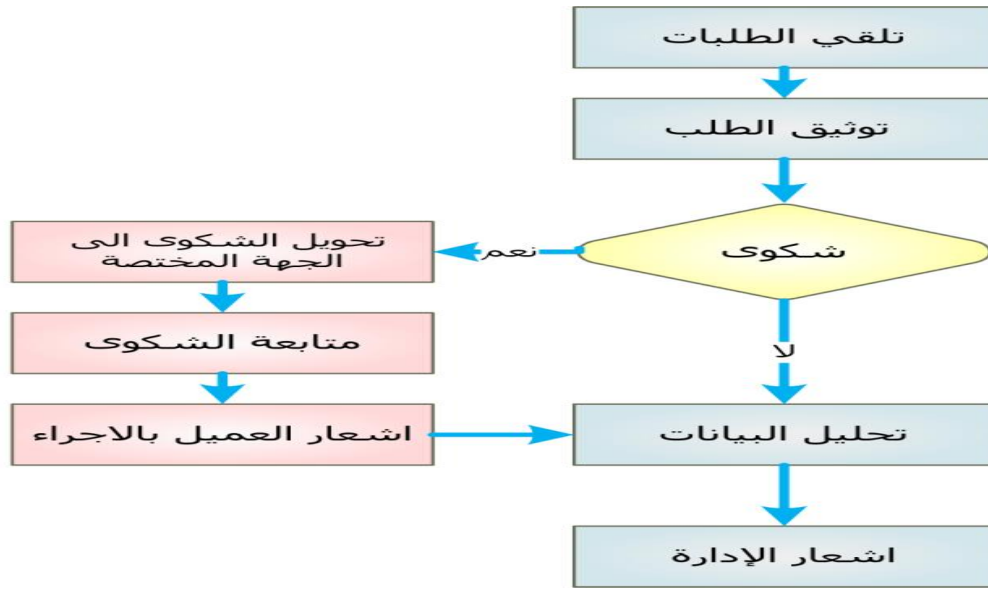
### التواصل مع العملاء وأصحاب المصالح:

يتم تسليم الطلبات الواردة عن طريق:

- ✓ الحضور مباشرة إلى الجمعية.
- ✓ الهاتف.
- ✓ الفاكس.
- ✓ وسائل التواصل الحديثة (البريد الإلكتروني \_ وأتس أب- تويتر....)

يتم الرد على الطلبات في غضون (٧٢) ساعة من تاريخ الاستلام حيث يتلقى مسؤول علاقات المستفيدين الشكاوى ويحولها إلى الجهة المختصة.

- يتابع مسؤول علاقات المستفيدين الشكاوى المقدمة ويقوم بإخطار المستفيدين بالإجراءات المتخذة، يقوم مسؤول علاقات المستفيدين بقياس رضا المستفيدين.



## التواصل مع الموظفين:

- يقوم مسؤول علاقات المستفيدين بإخطار العاملين بالمناسبات التي تقيمها الجمعية.
  - يقوم بقياس رضا الموظفين عن أداء الجمعية.
  - يتم تحليل البيانات وعرضها على إدارة الجمعية.
  - يقوم المكتب باستقبال اقتراحات الموظفين والشكاوى المقدمة وعرضها على المدير المسؤول.
  - يقوم المكتب بإحاطة الموظف بالإجراء المتخذ لطلبه المقدم.
  - المتطلبات العامة:
  - تدوين الطلبات والشكاوى.
  - يتم تفعيل التواصل مع المستفيدين والموظفين عن طريق: -
  - الهاتف - البريد الإلكتروني.
  - الفاكس - الرسائل القصيرة.
  - أي وسيلة تواصل حديثة أخرى
- يتم تزويد مسؤول علاقات المستفيدين بجميع المستلزمات التي تساعد له للرد على استفسارات المستفيدين.

اعتمد الإصدار الأول محضر مجلس الإدارة رقم ٢١/٣٥ بتاريخ ٢٠٢١/٢/٩م

اعتمد الإصدار الثاني بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢٢/٦٩ بتاريخ ٢٠٢٢/٣/١م

اعتمد الإصدار الثالث بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢٣/٤٨ في تاريخ ٢٠٢٣/١٠/١٢م