



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٣٥٢١

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تمهيد :

سعيًا من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة ضرماء لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف الذين معها والمستفيدين من خدماتها من داعمين ومتطوعين ومدعوين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف .

الهدف العام :

تقديم دعوة لكافة شرائح المجتمع ذات سرعة وجودة عالية وإنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد والعمل على التحسين والتطوير المستمر .

الأهداف التفصيلي :

١. تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب .
٢. استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب
٣. تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر
٦. زيادة الثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير .

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية .
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل .
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد :

١. المقابلة من خلال زيارة الجمعية .
٢. الاتصالات الهاتفية .
٣. رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت .
٤. الخطابات .
٥. المتطوعون في الجمعية .

الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ .
٣. التواصل مع الدعاة والمترجمين للجمعية من خلال تزويد طالبي الخدمة بجواتهم وأوقات عملهم .
٤. التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت .
٥. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم .
٦. في حالة رغبة مقابلة أحد المترجمين للجاليات التواصل مع المترجم وأخذ الموعد المناسب والتنسيق للتواصل الموثق .
٧. في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه .
٨. تقديم الخدمة اللازمة .

اعتمد مجلس الإدارة (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات)

□ في جلسته رقم (٦)

□ في يوم الأحد بتاريخ ٢٧/٨/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٣/٣/١٩م