



المملكة العربية السعودية

جمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٢٠٧٦

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين
بجمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش
الإصدار الأول
٢٠٢٤م

المحتويات

سياسة تنظيم العلاقات مع المستخدمين	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
تمهيد:	٣
الهدف العام:	٣
الأهداف التفصيلية:	٣
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:	٤
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:	٤
ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:	٤

آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة

التعريفات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
الجمعية: جمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش.	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
المستخدم: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
خطوات آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
• تقديم طلب الخدمة: يقوم المستخدم بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستخدم، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
• جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستخدم للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل: ... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
• تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل: .. خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
أنواع آليات التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
أهمية آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
تأكيد	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

سياسة إدارة المتطوعين

مقدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
النطاق	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
أنواع التطوع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
أساليب التطوع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
توصيف الفرص التطوعية:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
حقوق المتطوع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
اختيار المتطوعين	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
واجبات المتطوع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
شكاوى وتظلمات المتطوع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
تقييم أداء المتطوع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
تكريم المتطوعين	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
إنهاء خدمات المتطوع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
المسؤوليات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

تمهيد:

تضع جمعية تعليم القرآن وعلومه بقرى جنوب أبوعريش 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 أدائها وتبعات 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 لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم 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 الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- 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 آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ١ - المقابلة.
- ٢-الاتصالات الهاتفية.
- ٣-وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤-الخطابات.
- ٥-خدمات طلب المساعدة.
- ٦-خدمة التطوع.
- ٧-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته 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 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 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.