



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالحقوق 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وترتكز جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالحقوق 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 العمل على نشر كتاب الله بين المسلمين ومساعدة الناشئة من البنين والبنات على التخلق باخلاق القرآن الكريم.

### الأهداف التفصيلية:

- \*تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستهدفة 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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:

١- تصحيح التلاوة وتحويل لقراءة للمستفيدين من البنين والبنات.



- 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 أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤ - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخل نطاق الجمعية.
- ٥ - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى الحلقات للبنين والبنات 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 ( عن بعد )
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية

### الأدوات المتاحة لموظف الجمعية للتواصل مع المستفيدين من البنين والبنات:

- ١/ اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢/ الية ادارة المتطوعين.

الرقم / ...  
التاريخ : / /  
المشروعات /  
الموضوع /



المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالحقو  
ترخيص رقم ٣٢٣٨

**ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:**

- \* استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات
- \* التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة.
- \* التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لمجلس الإدارة خلال مدة لا تقل عن ١٥ يوم
- \* استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- \* تقديم الخدمة اللازمة

الرقم / ...  
التاريخ : / /  
المشروعات /  
الموضوع /



المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالحقو  
ترخيص رقم ٣٢٣٨



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز الحقو - تليفاكس / ٠١٧٣١٣٥٢٦٦ - جوال / ٠٥٠٦٧٨٩٤٦٣ - ٠٥٥٣٣٢٥٦٢٢  
ص . ب (٧٥١٢) الحقو - رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (٣١١٦٠٨٠١٠٠٠٠٢٣٤)  
حساب الزكاة (٣١١٦٠٨٠١٠٠٠٠٢٤٢) حساب الإستقطاع (٣١١٦٠٨٠١٠٠٠٠٢٥٩) رقم الحساب بالبنك الأهلي (٤٤١٧٩٦٠٦٠٠٠٠١١٠)  
إيميل الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالحقو : tahfez-haqo@hotmail.com

الرقم / ...  
التاريخ : / /  
المنشورات /  
الموضوع /



المملكة العربية السعودية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
الجمعية الخيرية للحفاظ على القرآن الكريم بالحقف  
ترخيص رقم ٣٢٣٨

## الحاضرون للاجتماع

م	الاسم	عمله في الجمعية	التوقيع
١	عيسى حسن غانم نهاري	رئيس الجمعية	
٢	مفرح محمد علي حقوي	نائب الرئيس	
٣	حسن احمد حسن نهاري	المسؤول المالي	
٤	علي حسن محمد نهاري	عضو	
٥	أبو سلطان حسن محمد نهاري	عضو	
٦	إبراهيم مربع عيسى طيران	عضو	
٧	حسن علي محمد حقوي	عضو	
٨	محمد احمد هادي خلوي	عضو	
٩	محمد حسن أبو شقاف نهاري	عضو	

رئيس الجمعية

عيسى حسن غانم نهاري