

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم للجمعية الخيرية

لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة.

تحديث عام ١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م

معلومات الجمعية

الجمعية الخيرية لتنظيم القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة	017 2592004
محافظة سيرين - سراة عبيدة - الطريق العام	017 2592003
هاتف	017 2592004
فاكس	017 2592003
مركز خدمة العملاء	017 2592004

@qrooh3



info@qrooh3.org.sa
http://qrooh3.org.sa

محافظة سيرين - سراة عبيدة - الطريق العام
هاتف : 017 2592004
فاكس : 017 2592003
مركز خدمة العملاء : 017 2592004



جمعية روح

لتحفيظ القرآن

بسراة عبيدة

ROOH ASSOCIATION HOLY QURAN MEMORIZATION AT SARAT OBAIDA

تأسست عام ١٤٢٢م

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة

الرقم :

التاريخ : . / /

المرقات :

أحكام عامة وتعريفات

- ١- تسري أحكام هذه السياسة على جميع الطلبات المقدمة للجمعية وما يتبعها من مكاتب مستقبلاً.
- ٢- يقصد بالعبارات والألفاظ التالية أينما وردت في هذه الآلية المعاني الموضحة أمام كل منها على النحو التالي:
 - (أ) المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي .
 - (ب) النظام: تنظيم المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٦١٨) وتاريخ ١٤٤٢/١٠/٢٠ هـ .
 - (ج) اللائحة التنفيذية للنظام: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (٢٠٢٣/٢/م) وتاريخ ٢٠٢٣/١/٤م
 - (د) الجمعية: الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة.
 - (هـ) المجلس: مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة .
 - (و) الرئيس: رئيس مجلس الإدارة للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة .
 - (ز) المدير التنفيذي: المدير التنفيذي للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة.
 - (ح) الإدارة: إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة.
- ٣- تطبق أنظمة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ولوائح ذات العلاقة والقرارات الوزارية الصادرة تنفيذاً لها كل في بابها وكذلك اللائحة الأساسية للجمعية والمعتمدة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي وقرارات مجلس إدارة الجمعية فيما لم يرد بشأنه نص فيما سبق أو لم يرد بشأنه نص في هذه الآلية.

الصفحة ١ من ١

مجلس إدارته

@qrooh3



مركزنا في: ...
هاتفنا: ...
فاكسنا: ...
موقعنا الإلكتروني: ...

مقرنا في: ...
هاتفنا: ...
فاكسنا: ...
موقعنا الإلكتروني: ...

تمهيد

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة 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 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

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 المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

بالشكل التالي :

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

الصفحة ٤ من ٩

معلومات الجمعية

رقم الحساب البنكي : SA 600000289000010123890
رقم الحساب البنكي : SA 20000028900001012389014
رقم الحساب البنكي : SA 600000289000010123890102
رقم الحساب البنكي : SA 600000289000010123890004

@qrooh3

info@thfezrat.org.sa
http://thfezrat.org.sa

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

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

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (١٤٤٥/٨) في دورته (الثالثة) في
١٤٤٥/٨/٢٤هـ الموافق ٢٠٢٤/٣/٥م ، وتحل محل أي سياسات أخرى سابقة في هذا الصدد .

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة بالاعتماد

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	ظافر بن جابر بن درويش آل سالم	رئيساً	
٢	عبدا لله محمد سالم آل مصلح	نائب رئيس المجلس	
٣	سعيد بن علي بن دليه آل مشعل	عضواً ومديراً مالياً	
٤	أ.د / محمد سعيد زايد آل عايض	عضواً	
٥	خالد علي مصور آل قير	عضواً	
٦	حسين بن مشيب بن مبارك آل جعثم	عضواً	
٧	عبد السلام بن صالح بن محمد آل مفرح	عضواً	

تم بحمد الله

