

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية ترتيل لتحفيظ القرآن الكريم بجدة

مرخصة برقم ١٨٢٩











682931031000 مصرف الإنماء 999132994160007









الرقـــم: التاريخ: / / . ، ، ، ، م المـوافق: المرفقات: الموضوع: --

المملكة العربية السعيودية جمعيـــــة ترتيــــل لتحفيــــظ القــرآن الكــريم بمحافظة جـدة مسجلـــة بالمـــركز الوطنــــي لتنميــــة القطاع غير الربحى برقم (1829)

تضع جمعية ترتيل لتحفيظ القرآن الكريم بجدة 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 الاداء ، 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 العسام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التى تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

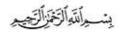
• الأهداف التفصيلية:

- 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 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:

١-تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.







المملكة العـــربية السعـــودية جمعيــــــة ترتيـــــل لتحفيـــــظ القـــرآن الكــريم بمحافظة جــدة مسجلـــة بالمـــركز الوطنــــي لتنميــــة القطــــاع غير الـــربحى بــــرقم (1829)

الرقـــم : التـــاريخ : / / ، ٢م المــوافق: المرفقات: الموضوع :

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 الداخلي أو الخارجي

⁰-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 أراء 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 الالكتروني للجمعية.

٨-مناديب المكاتب الفرعية.

• الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

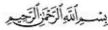
١ . اللائحة الأساسية للجمعية

دليل خدمات البحث الاجتماعي . ٢

دليل سياسة الدعم للمستفيدين . ٣

٤ . طلب دعم مستفید





211/2	الرقــــم :			
	التـــاريخ :	1	1	۲.
	المــوافق:			
معية لرليبل	المرفقات:			
فيظ القران الكريم	الموضوع :			

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

المملكة العربية السعدودية جمعيـــــة ترتيــــل لتحفيـــظ القــرآن الكــريم بمحافظة جـدة مسجلـــة بالمـــركز الوطنــــي لتنميــــة القطاع غير الربحى برقم (1829)

ستقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

لتأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

<u>و</u>

حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

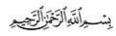
لتأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

لتوضيح 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 .

تم اعتماد هذه اللائحة خلال اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٠) بتاريخ (١٠/١٠/١٥) م ::: والله الموفق والهادي إلى سواء السبيل .







المملكة العـــربية السعـــودية جمعيـــــة ترتيــــل لتحفيـــــظ القـــرآن الكــريم بمحافظة جـدة مسجلــة بالمـــركز الوطنـــي لتنميـــة القطـــاع غير الــربدي بــــرقم (1829)

الرقـــم: التـــاريخ: / / ، ٢م المــوافق: المرفقات: الموضوع:

