

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /
المشروعات /
٤ / /



المملكة العربية السعودية
لجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحائل
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
برقم (٣٣٣٤)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة حائل



الرقم /
التاريخ / / ١٤
الموضوع /
المشروعات /



مملكة العربية السعودية
جمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بحائل
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٢٣٤)

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي





تمهيد :-

تضع جمعية للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة حائل، 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 التصدير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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 وانتفاء 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.



الرقم /
التاريخ /
الموضوع /
المشروعات /



مملكة العربية السعودية
جمعية تحفيظ حائل
صت إشراف المركز الوطني برفقم (٣٢٣٤)

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (45/12)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه
أجمعين وبعد:
فإنه في يوم الخميس الموافق 1445/6/8 هـ اجتمع أعضاء مجلس الإدارة لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة
حائل.

أعضاء مجلس الإدارة:

الرئيس د. عبد الله بن محمد البطي
المسؤول المالي فيصل بن محمد المقيص الشمري
عضو منيف بن عيد السلماني
نائب الرئيس ٢- نايف بن خلف العنزي
عضو ٤- محمد بن عبيد الشبيحي

وقد اتفق المجتمعون على التالي:

الموافقة على السياسات واللوائح التالية

١- سياسة الاحتفاظ بالوثائق

٢- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية .

٣- سياسة آلية المتطوعين .

٤- سياسة الاشتباه بغسيل الأموال .

٥- سياسة الإبلاغ عن المخالفات .

٦- سياسة تعارض المصالح .

٧- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين .

٨- سياسة جمع التبرعات .

٩- سياسة خصوصية البيانات .

١٠- لائحة إجراءات المشتريات الجديدة.

الموقعون	عمله	الرأي	التوقيع
د. عبد الله بن محمد البطي	رئيس المجلس	موافق	
نايف بن خلف العنزي	نائب الرئيس	موافق	
فيصل بن محمد المقيص	المسؤول المالي	موافق	
محمد بن عبيد الشبيحي	عضواً	موافق	
منيف بن عيد السلماني	عضواً	موافق	

qhailorg

0559160222
0551609000

hail@qhail.org.sa
www.qhail.org.sa

SA7905000068200608961000

SA2280000118608010118791