



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

| اسم الوثيقة                       | رقم الإصدار     | تاريخ الاعتماد |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|
| سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين | 1               | 2021/6/22 م.   |
| إعداد                             | مراجعة          | اعتماد         |
| إدارة التمييز المؤسسي             | المراجع الداخلي | مجلس الإدارة   |

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالأحساء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس 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. وتلتزم الجمعية بنشر تلك السياسات والإجراءات على موقعها الإلكتروني أو عبر حسابات التواصل الاجتماعية الخاصة بها، كما تلتزم بنشر التعديلات على السياسات والإجراءات إن وجد.

### من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من خدمات الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالأحساء، وهم كالتالي:

1. الدارسون والدارسات في حلق تحفيظ القرآن بالجمعية و المراكز النسائية من شتى الأعمار.
2. الأطفال في روضات و مراكز الضيافة التابعة للجمعية.
3. المعلمين و المعلمات و الإداريين و الإداريات و المشرفين و المشرفات في حلق القرآن و المراكز النسائية و الروضات و مراكز الضيافة بالجمعية.
4. المتطوعون و المتطوعات بالجمعية.

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز متطلباتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

### الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة ببسر و سهولة.
2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
3. استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
5. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

#### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
5. 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:

1. قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
2. أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب) أو في حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
3. البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
4. الأرقام الخاصة بالجمعية وبكل مكتب وإدارة لاستقبال الاتصالات الهاتفية.
5. التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والمتمثل في إدارتها ومكاتبها المنتشرة.
6. الموقع الإلكتروني للجمعية.
7. زيارات منسوبي الجمعية (موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.
7. المسؤولون في الميدان من مشرفي الجمعية والمدارس القرآنية والمدارس والأنشطة والروضات القرآنية.

#### التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. تزويد المستفيد بالرباط الذي يرغب به (رابط التسجيل في مدرسة)، (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط.
2. يقوم المستفيد بتعبئة الملاحظة أو الطلب أو يسجل في الحلقة/المدرسة التي يرغب بها.
3. يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواءً لدى الرجال أو النساء).
4. في حال وجود شكوى فيتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملابسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الاجراء المناسب.

### آليات التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة:

لدى الجمعية عمليات فحص مقننة وأخلاقية للتوثق من استحقاق المستفيد للخدمة وذلك وفق ما يلي:

1. المعلم أو المعلمة: من خلال التوثق من انطباق المعايير الوزارية الواردة في الأنظمة والقرارات وكذلك لائحة الشؤون التعليمية الداخلية في الجمعية.
2. الدارس أو الدارسة: من خلال ملء استمارة الالتحاق بالبرامج التعليمية والتأكد من صحة البيانات بالمقابلة الشخصية.
3. المتطوعين والمتطوعات: من خلال تطبيق سياسات التعامل مع المتطوعين وفق المعيار الوطني للتطوع وبعد استكمال المتطوع.
4. الإداريين والإداريات: من خلال التقديم في روابط التوظيف الرسمية المنشورة في حسابات الجمعية الرسمية وموقعها الرسمي واستيفاء متطلبات الوظيفة واجتياز المقابلة الشخصية.

### آلية تحديد الخدمة و مستحقاتها المقدمة للمستفيدين:

تتم تحديد المستحقات بالطرق التالية:

1. تحليل استبيانات رضا ذوي العلاقة لتحديد الخدمة المطلوبة أو تحسينها.
2. اعتماد الخدمة ضمن الخطة التشغيلية للجمعية
3. تضمين قيمة المستحقات في الموازنة العامة
4. إيصال التبرعات المقيدة للخدمة أو المستفيدين المنصوص عليهم من قبل المتبرع. بشرط أن تكون الخدمة و المستفيدون ضمن سجلات الجمعية المنسجمة مع أهدافها التشغيلية في لائحتها الأساسية. و يمنع صرف المساعدات النقدية (كاش) إلا عن طريق الوسائل المنصوص عليها في سياسة جمع التبرعات و سياسة صرف المساعدات للمستفيدين.

تم اعتماد السياسة من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث لعام 2021 بتاريخ 2021/6/22 م.