



الجمعيّة الخيريّة لحفيظ القرآن الكريم بحافظه الرس

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعيّة تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرس

شهادة تسجيل رقم (٣٠٨٩)

صادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تمهيد:

تضع جمعية، تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرس 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 جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الرس 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.

من هو المستفيد:

- 1- تعلم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً وهم الدارسون من شتى الأعمار.
- 2- يعلم القرآن الكريم لا غير بطريقة مباشرة كعمد أو غير مباشرة كأدري باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخصة لها بذلك وهم من سبب الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- 3- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعلمهم كتاب الله وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.
- 4- وجود فرص لاستثمار طاقتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون فيه بما يعود عليهم بالأجر والنفعة وهم المتطوعون في الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية 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 من 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 تقييم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات 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 من أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع أقسام 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:

- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- الخطابات.
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر، برنامج واتس اب، قنوات التواصل الاجتماعي).
- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط الكترونية).
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الحلقات و
- الاستبيانات الإلكترونية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- اللائحة التنفيذية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، لتقديم الخدمة.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه وإعطاء الرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- تقديم الخدمة اللازمة.

تم اعتمادها من أعضاء مجلس الإدارة بتاريخ 2020/10/5م

