

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بعنيزة



الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بعنيزة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إصدار رقم: (٢)، تاريخ الإصدار: ٢٠٢٥/١٠/١٣ م

تم اعتماد تحديث السياسة من قبل مجلس الإدارة في جلسته رقم (٢٥/٩) بتاريخ

١٤٤٧/٤/٢١ هـ الموافق ٢٠٢٥/١٠/١٣ م **مجلس**

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بعنيزة (مدكر) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين وملتطوعين وخلافه. كما أنها تحدد آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات التي تقدمها الجمعية والقنوات والأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين، وطريقة التعامل معهم.

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.

التعريف بالمستفيد:

يقصد بالمستفيد في هذه السياسة هو: كل فرد أو جهة تتلقى خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية، أو تستفيد بشكل مباشر أو غير مباشر من جهودها، ويشمل ذلك طلاب الحلقات القرآنية، والمعلمين، وأولياء الأمور، والمجتمع المحلي، والجهات الشريكة والداعمة، وذلك بما يحقق رسالة الجمعية وأهدافها.

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 ووصولهم 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.

محمد

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته 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:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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- الرسائل.

محمد

٦- منصة التطوع.

٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

آلية التحقق من استحقاق المستخدم:

تقوم الجمعية بعدد من الإجراءات التي تتحقق من خلالها من استحقاق المستخدم لخدمات الجمعية، وهي كما يلي:

أولاً: تقديم الطلبات:

حيث يقوم المستخدم بتقديم طلب الخدمة عبر الموقع الرسمي للجمعية، وتعبئة البيانات المطلوبة، مثل: الاسم، ورقم الهوية، ورقم التواصل، والحي، والمجمع أو الدار أو المركز الذي يرغب بالالتحاق به، وغير ذلك.

ثانياً: دراسة الطلبات:

تتحول الطلبات إلكترونياً إلى الجهة التي تم التقديم عليها لدراسة الطلب والرد عليه خلال (٣) أيام عمل، فإن لم يتم الرد خلال المدة المذكورة تحول الطلب إلى قسم (المتابعة الإدارية) للنظر في الطلب وسبب التأخر.

ثالثاً: إصدار القرار:

تقوم الجهة التي تم التقديم عليها بالتواصل مع المتقدم والرد عليه بالقبول أو الاعتذار مع التسبب لذلك، وتحويله إلى الجهات الأخرى التابعة للجمعية والتي يمكنها قبول المستخدم ومتابعته.

رابعاً: المتابعة المستمرة:

تقوم الجمعية من خلال المجمعات والدور والمراكز بمتابعة المستخدمين، وملاحظة مدى تقدمهم والاستفادة من الخدمات المقدمة لهم، وأيضا ملاحظة تعثرهم -إن وجد- وأسباب ذلك ومحاولة حلها ومعالجتها.

محمد

سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- بيانات التواصل مع الإدارات المختلفة.
- التأهيل اللازم للتمكن من التواصل مع المستخدمين.

آلية التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته:

- استقبال المستخدم 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 للمستخدم فعلى الموظف إحالته للإدارة المختصة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستخدم بأن طلبه سيتم توجيهه إلى الإدارة المختصة لاتخاذ ما يلزم.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

مجلس