



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالعلا

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رقم التسجيل ٣٠٩٨

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة المنعقد

بتاريخ ١٤٤٤/٦/١٥ هـ الموافق ٢٠٢٣/١/٨ م

تمهيد:

تعنى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالاعلا بالسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق كافة 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 الجمعية على العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع الية لتنظيم هذه العلاقة، ومراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد.

مع عدم الاخلال بما جاء في التشريعات والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية التي تحكم تنظيم العلاقة مع المستفيدين ونظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للجمعي هتاتي استكمالاً لها دون ان تحل محلها

نطاق السياسة:

تطبق هذه السياسة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية

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 الى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد

اهداف السياسة:

- 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 والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز من 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.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى الخدمات المقدمة في لجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
٥. 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 اراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية ()
٣. البريد الالكتروني ()
٤. وسائل التواصل الاجتماعي
٥. الخطابات
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الالكتروني للجمعية
٨. بوابتي
٩. الخدمة الذاتية
١٠. مكنون التعليمي

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين في تعامله:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. ادلة إجراءات العمل بالجمعية
٣. نظام العمل في الجمعيات الاهلية
٤. اللائحة الداخلية للجمعية
٥. الميثاق الأخلاقي
٦. سياسة خصوصية البيانات