

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الدرعية

إصدار لوائح وأنظمة وسياسات الجمعية ١٤٤٣ - ٢٠٢١ م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان	م
١	الفهرس	.١
٢	المقدمة	.٢
٣	أولاً: الهدف العام	.٣
٣	ثانياً: الأهداف التفصيلية	.٤
٤	ثالثاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	.٥
٤	رابعاً: الأدوات المتاحة للمجمعية للتواصل مع المستفيدين	.٦
٤	خامساً: يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	.٧
٤	اعتماد مجلس الإدارة	.٨

المقدمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد :

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الدرعية 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 الاداء ، 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.

إدارة الجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين وفق أهداف الجمعية المعتمدة لكافة 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 .

ثانياً: 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 الرد على استفسار المستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة الإنجاز.
- 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 :
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 ٣. 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.
 ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 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 آراء المستفيدين.

ثالثاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية

رابعاً: الأدوات المتاحة للجمعية للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية المعتمدة للجمعية.
- الأدلة الإجرائية المعتمدة بالجمعية.
- الأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة بالجمعية.

خامساً: يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة للمستفيد.
- التوضيح للمستفيد بأن مقترحه سيُرفع لإدارة الجمعية للدراسة وإبداء المرئيات.
- استكمال كافة الاجراءات لتقديم الخدمات اللازمة.

إعتماد مجلس الإدارة

تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الدرعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ (١٠/٠١/١٤٤٣هـ) الموافق (١٠/٠٨/٢٠٢١م).