



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحريق  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣١٦٤  
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بمحافظة الدلم

الرقم :  
التاريخ : ١٤ / / هـ  
المرهقات :

الهيئة العامة لتنظيم شؤون الاتصالات  
في محافظة الحريق

## الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحريق سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - جمعية تحفيظ القرآن الكريم بالحريق ( ١ )

محافظة الحريق - المدينة الجديدة - شارع أم حبيبة - ص.ب ٥٦ - الرمز البريدي ١١٩٤٤ - تليفون ٠١١٥٣٧٠٨١٣ - فاكس تحويلة رقم ١٠٣  
حساب التبرعات لدى مصرف الراجحي ٠٠٠٠٣٠٩٦٠٨٠١٠٠٠٦٤٤١ SA ٦٤٨٠٠٠٠٣٠٩٦٠٨٠١٠٠٠٢٠٠٤ - حساب الصدقة الجارية  
البريد الإلكتروني hariq1@hotmail.com

## الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحريق

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تمهيد :

تعنى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحريق بالسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف 0 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 . وترتكز الجمعية على العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة ، ومراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعية و المستفيد.

مع عدم الإخلال بما جاء في التشريعات والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية التي تحكم تنظيم العلاقة مع المستفيدين، ونظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولانحته التنفيذية، واللانحة الأساسية للجمعية، تأتي هذه السياسة استمالاً لها، دون أن تحل محلها.

## نطاق السياسة :

تطبق هذه السياسة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية .

## الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بسرعة 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

## أهداف 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 والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

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 .

## الممارسات 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 والرفي بالخدمات المقدمة.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم الخدمات ذات الجودة العالية ♦

## إجراءات استقبال المستفيدين :

١. استقبال الاتصالات واستقبال المستفيدين باحترام .
  ٢. التأكد من أن المستفيد قدم كافة المعلومات والأوراق المطلوبة .
  ٣. في حالة عدم وضوح الاجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المعني للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية .
  ٤. الإجابة على جميع الاستفسارات المقدمة من المستفيد .
- ### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية ( ٠١١٥٣٧٠٨١٣ )
٣. البريد الإلكتروني hariq1@hotmail.com
٤. وسائل التواصل الاجتماعي
٥. الخطابات
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية hquran.org

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين في تعامله :

١. اللانحة الأساسية للجمعية .
٢. أدلة إجراءات العمل بالجمعية .
٣. نظام العمل في الجمعيات الأهلية .
٤. اللانحة الداخلية للجمعية .
٥. الميثاق الأخلاقي .
٦. سياسة خصوصية البيانات .

انتهى



الرقم ١  
التاريخ ١٠ / ١٤ / ١٤٢٤ هـ  
المرفقات ١



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحريق  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣١٦٤  
إشراف مركز التنمية الاجتماعية بمحافظة الدلم

## بيان بموافقة أعضاء مجلس الإدارة على سياسة تنظيم العلاقة

### مع المستفيدين

م	الاسم	مهمته	التوقيع
١	محمد بن زيد الجدوع	رئيس المجلس	
٢	ناصر بن سعود الهضبي	نائب الرئيس	
٣	عبد الرحمن بن حمد النمشان	المسؤول المالي	
٤	علي بن عبد العزيز الرزوق	مشرف الحلقات النسائية	
٥	عبد العزيز بن سعد الجدوع	عضو	
٦	علي بن رشيد القاسم	عضو	
٧	عبد الرحمن بن عبد الله التميمي	عضو	
٨	عبد الحكيم بن عبد الله التمامي	عضو	
٩	عبد اللطيف بن عبد الله التميمي	عضو	