

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات:



جمعية بستان لتحفيظ
القرآن الكريم بالمظيلف

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بالمظيلف (بصائر)
مسجلة برقم ٣٦١٩

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

ل الجمعية الخيرية ل تحفيظ القرآن الكريم بالمظيلف

basayirqorg@gmail.com

مكة المكرمة - المظيلف - طريق جدة جيزان - خلف مسجد الدعوة
 SA8380000481608010130001 SA8810000044247220009104
هاتف: 0177340845 - جوال: 0500075277

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات:



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
القائمة الكريمة بالمبنيات

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بالمظيلف (بصائر)
مسجلة برقم ٣٦١٩

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدین
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدین للتواصل مع المستفيدین
٤	و يتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي
٥	اعتماد مجلس الإدارة



basayirqora@gmail.com

Page 1 of 5

مكة المكرمة - المظيلف - طريق جدة جيزان - خلف مسجد الدعوة

SA8380000481608010130001 SA8810000044247220009104

هاتف : 0177340845 - جوال : 0500075277



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات:

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمظيلف 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 وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 :-

- تقيير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتاسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتفاء 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات



basayirqora@gmail.com
Page 2 of 5



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المشروعات:

- 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 لارتفاع مستوى 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

القواعد المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب المساعدة.
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد



basayirqora@gmail.com

Page 3 of 5



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المشروعات :

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد 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 للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدن الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمظيلف
في اجتماع المجلس رقم ٢٠/٥ المنعقد يوم الأربعاء وتاريخ ٢٠٢٠/٠٥/١٣ م.

تم اعتماد تحديث اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة رقم ٢٤-٨ وتاريخ ٢٨/١٠/٢٠٢٤ م



basayirqora@gmail.com

Page 4 of 5