

الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية
لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحجرة
مسجلة برقم: 3547

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحجرة

الباحة – محافظة الحجرة – ص.ب (١٨) الرمز البريدي ٦٥٩٦٢ تليفاكس: ٠١٧٧٤١٥١٥١ – جوال: ٠٥٥٠٤٤٤٠٤٩
(الراجحي: ٤٧٤٦٠٨٠١٠١٠٠٠١١) (الأهلي: ٣٠٣٦٢٣٠٠٠٠٠١٠٤) (البلاد: ٩٩٩٣٠٠٠٠١٠١٠٠٠٥)

E- mail: hajrah.quran@gmail.com



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية
لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحجرة
مسجلة برقم: 3547

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

مقدمة :

تضع جمعية رعاية الأيتام بمحافظة الحجرة 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية رعاية الأيتام بمحافظة الحجرة 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.

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 :

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
 2. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 3. استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
 4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 5. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 3. 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.
 4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 5. 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:

1. قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط إلكترونية).
2. أرقام التواصل.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. البريد الإلكتروني للجمعية.

الباحة – محافظة الحجرة – ص.ب (١٨) الرمز البريدي ٦٥٩٦٢ تليفاكس: ٠١٧٧٤١٥١٥١ – جوال: ٠٥٥٠٤٤٤٠٤٩

(الراجحي: ٤٧٤٦٠٨٠١٠١٠٠١١) (الأهلي: ٣٠٣٦٢٣٠٠٠٠١٠٤) (البلاد: ٩٩٩٣٠٠٠٠١٠١٠٠٠٥)

E- mail: hajrah.quran@gmail.com



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية
لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الحجرة
مسجلة برقم: 3547

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

6. زيارة الجمعية.
7. الموقع الالكتروني للجمعية.

طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية.
4. العناية باقتراحات المستفيدين.
5. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح سترفع عبر برنامج تيسير وسيتم التواصل معهم عند الموافقة عليها.

تم الاطلاع على تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية وذلك في يوم: الثلاثاء الموافق: ١٥ / ٧ / ٢٠٢٥م

م	الاسم	العمل	التوقيع
1	علي بن أحمد بن خضر الزهراني	الرئيس	
2	علي احمد دبيس الزهراني	النائب	
3	محمد بن موسى بن سعيد الزهراني	المسؤول المالي	
4	عبدالله احمد علي الزهراني	عضو	
5	حسن موسى احمد الزهراني	عضو	
6	عمر موسى احمد الزهراني	عضو	
7	ناصر سالم علي الزهراني	عضو	

الباحة - محافظة الحجرة - ص.ب (١٨) الرمز البريدي ٦٥٩٦٢ تليفاكس: ٠١٧٧٤١٥١٥١ - جوال: ٠٥٥.٤٤٤.٠٤٩

(الراجحي: ٤٧٤٦٠٨٠١٠١٠٠١١) (الأهلي: ٣٠٣٦٢٣٠٠٠٠١٠٤) (البلاد: ٩٩٩٣٠٠٠٠١٠١٠٠٠٥)

E- mail: hajrah.quran@gmail.com