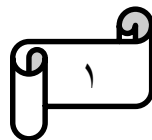


# سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات



## مقدمة

تضع الجمعية الخيرية للحفاظ على القرآن الكريم بمحافظة الخرج ( ارتق ) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين ومن داعمين 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 . وترتكز 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.

## من هو المستفيد؟

هو كل من يستفيد من الجمعية الخيرية للحفاظ على القرآن الكريم بمحافظة الخرج ( ارتق ) من خلال التالي:

١. الطلاب والطالبات الملتحقون بحلقات الجمعية من مختلف الأعمار، والملتحقون من خارج الجمعية بأبرز مناسبات الجمعية خلال العام.
٢. منسوبي الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين بجميع المستويات.
٣. المانحون الباذلون لجميع أنواع المنح المالية أو العينية ويرغبون بالمساهمة بأموالهم في الخير وتعليم كتاب الله.
٤. المتطوعون في الجمعية من خلال إيجاد فرص لاستثمار طاقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر وعلى مجتمعهم بالنفع والفائدة.

## 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. زيادة ثقة وانتماء 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.
  - 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 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:

١. المقابلة في مقر الجمعية والأقسام التابعة له.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. طلبات تقديم الخدمة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١- تزويد المستفيد برابط تعبئة البيانات في الذي يرغب به:

( رابط تسجيل في حلقة ) - ( رابط التطوع ) - ( رابط التقدم لوظيفة )

٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به.

٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) على نحو الجدول المرفق أدناه.

٤- استقبال المستفيد بلباقة واحترام حال دخوله لمكتب الجمعية والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.

٥- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة حال تقديمه للعمل بالجمعية بأجر أو تطوع أو افتتاح حلقة، وعلى الموظف

مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

٦- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٧- التأكد على صحة البيانات المقدمة من صاحب الطلب والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

٨- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للقسم المختص لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.

٩- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

١٠- تقديم الخدمة اللازمة.

### طلبات المستفيدين

نوع المستفيد	م	التسجيل ( طالبة )	م	العمل ( معلمة )	م	العمل ( إداري /ة )	م	العمل ( متطوعة )
إجراءات معالجة الطلب	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التطوع
	٢	تحويل الطلب للشؤون التعليمية ( بنين ) أو القسم النسائي	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	يدرج الاسم في قوائم المتطوعين
	٣	التواصل مع المستفيد من قبل موظف القسم المختص	٣	تحديد موعد الاختبار والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الاختبار والتوجيه في حال الاجتياز	٣	استقبال طلبات المتطوعين ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية

( تم اعتمادها من أعضاء مجلس الإدارة بجلسته رقم ٢ بتاريخ ١٠/٨/١٤٤٢ الموافق ٢٣/٣/٢٠٢١ )