سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بتربة

جدول المحتويات

تمهيد .....
الهدف العام .....
الأهداف التفصيلية .....
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي .....
اعتماد مجلس الإدارة .....

(سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات)

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تربة

تمهيد:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تربة 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 تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تربة علىٰ 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 متابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل علىٰ مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلىٰ تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلىٰ طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية: ـ

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم علىٰ 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 للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز علىٰ 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:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدىٰ المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدىٰ المستفيد والتشجيع علىٰ ذلك والتأكد علىٰ 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 وتقنيا ت إدارية للارتقاء بمستوىٰ ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء علىٰ معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

1 – المقابلة.

2 – الاتصالات الهاتفية.

3 – وسائل التواصل الاجتماعي.

موقع الجمعية

4- الخطابات.

5- خدمات طلب المساعدة.

6- خدمة التطوع.

7- الموقع الالكتروني للجمعية.

8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين (قسم شؤون الطلاب) للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- استمارة التسجيل في برامج الجمعية وأنشطتها.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة علىٰ جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلىٰ الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلىٰ الموظف إحالته لقسم الشؤون التعليمية البحث للإجابة علىٰ تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد علىٰ صحة البيانات المقدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

موقع الجمعية

- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لشؤون الطلاب البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمدت قرار المجلس رقم ٣/ ١٣٢/ ١٤٤٦هـ ٢٠/ ١٠/ ١٤٤٦هـ الموافق ١٨/ ٠٤/ ٢٠٢٥م

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بتربة
رقم الترخيص ٣٢٣١
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي