



جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالقاعد

جدول المحتويات

المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0
258608010099025



quranqaid.sa
info@quranqaid.sa



0552481099



جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

PAGEREF_ Toc41596551 \h 3

اعتماد مجلس الإدارة

PAGEREF_ Toc41596552 \h

PAGEREF_ Toc41596553 \h 3

المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0 0
258608010099025

quranqaid.sa
info@quranqaid.sa

0552481099



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

تمهيد :-

تضع الجمعية 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. 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.

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 :-

- التقييم والتأكد من الخدمة 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
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0 0
258608010099025

quranqaid.sa
info@quranqaid.sa

0552481099



جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

• زيادة ثقة و انتماء 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:-

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

المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0 0
258608010099025

quranqaid.sa
info@quranqaid.sa

0552481099



جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشغوعات:

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- لائحة الشؤون الخدمات
- دليل السياسات والإجراءات
- آلية اختيار المستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء تسجيلهم 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 لمسئول التنفيذ للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الالتحاق بالحلقات والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0 0
258608010099025

quranqaid.sa
info@quranqaid.sa

0552481099



جمعية تحفيظ القرآن الكريم
بمدينة القاعد

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000577400

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة القاعد في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (١) المنعقدة بتاريخ ٢٠٢٦ / ٠١ / ٠٥ وقرر مجلس الإدارة اعتمادها والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية.

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه اللائحة			
م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	فوزان عوده راشد الشمري	رئيس المجلس	
٢	طلوح الحميدي الشمري	نائب الرئيس	
٣	عبدالله سالم الشمري	عضو	
٤	نايف جبر الشمري	عضو	
٥	فريح عبدالله الشمري	عضو	



المملكة العربية السعودية - حائل - مدينة القاعد - صندوق بريد 8854 الرمز البريدي 55803



SA 4 2 0 5 0 0 0 0
68205462126000



SA 6 3 8 0 0 0 0 0
258608010099025

quranqaid.sa
info@quranqaid.sa

0552481099