سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية الإختيار
للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بتبوك

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بتبوك السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها ومتابعة 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 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 وتلتزم الجمعية بنشر تلك السياسات والإجراءات على موقعها الإلكتروني أو عبر حسابات التواصل الاجتماعية الخاصة بها، كما تلتزم بنشر التعديلات على السياسات والإجراءات إن وجدت

من هو المستفيد ؟
هو كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بتبوك ، من خلال التالي:

تعلم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويدا، وهم الدارسون والدارسات من شتى الأعمار.
تعليم القرآن الكريم للغير بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة كإداري باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك، وهم

- منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى، وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.
- وجود فرص الاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع، وهم المتطوعون في الجمعية.

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

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب أو في حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية .
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والمتمثل في إدارتها .

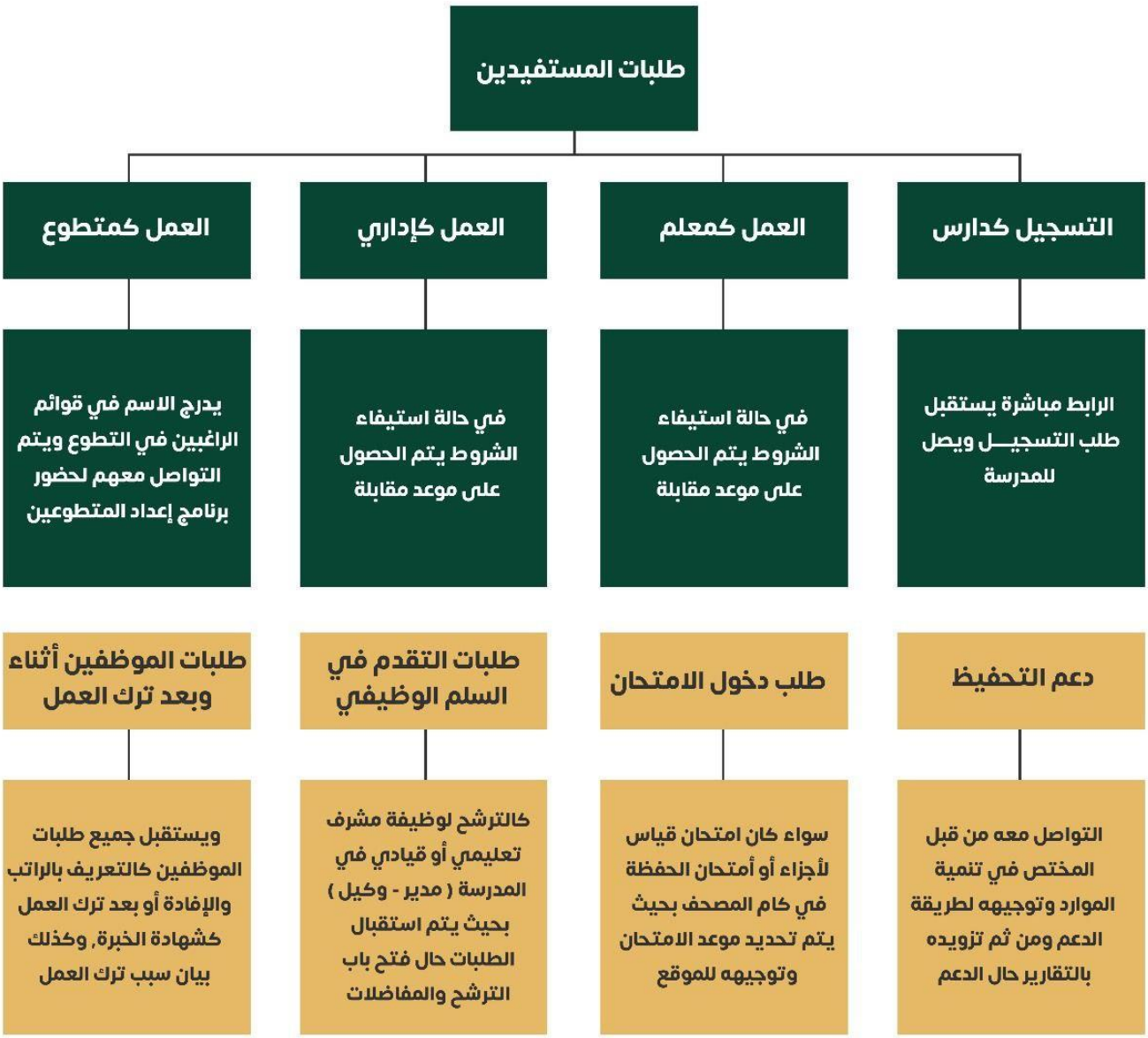
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- زيارات منسوبي الجمعية موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام للمواقع والجهات الأخرى.
- المسؤولون في الميدان من مقر الجمعية والمدارس القرآنية والمدارس والأنشطة والروضات القرآنية.

.يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به رابط التسجيل في مدرسة)، (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط

يقوم المستفيد بتعبئة الملاحظة أو الطلب أو يسجل في المدرسة التي يرغب بها.

يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة سواء لدى الرجال أو النساء كالتالي:



في حال وجود شكوى فيتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملابسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الإجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر.

.آليات التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة:

تجري الجمعية عمليات فحص مقننة واخلاقية للتوثق من استحقاق المستفيد للخدمة وذلك وفق ما يلي:

- المعلم أو المعلمة من خلال التوثق من انطباق المعايير الوزارية الواردة في الأنظمة والقرارات وكذلك لائحة الشؤون التعليمية الداخلية في الجمعية.
- الدارس أو الدارسة من خلال ملئ استمارة الالتحاق بالبرامج التعليمية والتأكد من صحة البيانات بالمقابلة الشخصية.
- مقدمي الخدمة من مقاولين ومكاتب متخصصة من خلال رفع السجلات المهنية المعتمدة والتأكد من سريان صلاحية السجلات وتطبيق معايير لجنة العروض الواردة في اللائحة المالية المعتمدة بالجمعية.
- المتطوعين والمتطوعات من خلال تطبيق سياسات التعامل مع المتطوعين وفق المعيار الوطني للتطوع وبعد استكمال المتطوع الإجراءات التسجيل النظامية.
- الاداريين والإداريات من خلال التقديم في روابط التوظيف الرسمية المنشورة في حسابات الجمعية الرسمية وموقعها الرسمي واستيفاء متطلبات الوظيفة واجتياز المقابلة الشخصية

حساب الجمعية في مصرف الراجحي
SA7380000 194608010042584
0500011378 @quraan_tabuk