



المملكة العربية السعودية
جمعية التحرير للقرآن وعلومه
ترخيص رقم (05060)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

٢٠٢٤ م - ١٤٤٦ هـ

(سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)

تمهيد:

تضع جمعية التحبير للقرآن وعلومه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسية 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 الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حق المستفيد.

تعريفات

المستفيد:

هو كل من يستفيد من جمعية التحبير للقرآن وعلومه من خلال ما يلي:

- تعلم القرآن الكريم تلاوةً وحفظاً وتجويداً، وهم الدارسون والدارسات بمختلف الأعمار.
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المختصة والمرخص لها بذلك، وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- تلبية من يرغبون في صرف أموالهم في أبواب الخير في تعليم القرآن الكريم وعلومه وهم المانحون والجهات الوقفية وصناديق الدعم.
- المتطوعون في الجمعية من خلال إتاحة الفرص لاستثمار طاقاتهم وجهودهم رغبة في الأجر والربح ونشر العلم.

الأهداف التفصيلية:

- تقديم حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسراً وسهولة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.
- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة وللتحسين المستمر.
- زيادة الثقة والانتماء من المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقديم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقدم والتطور.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد.



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الخاصة بالجمعية لاستقبال الاتصالات الهاتفية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والمتمثل في إدارتها.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
- زيارات منسوبين في الجمعية (موظفي الإدارات، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط التسجيل في الخدمة).
- يقوم المستفيد بتبليغ الطلب الذي يرغب به.
- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التحرير للقرآن وعلومه في اجتماع مجلس الإدارة بجولته (الثانية) المنعقدة بتاريخ: ١٤٤٤/٧/١٤ هـ الموافق:

٢٠٢٣/٢/٥

