

الرقم: .....

التاريخ: / /

المشروعات: .....



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في جو  
تحت إشراف  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
ترخيص رقم 3116

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

## للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في جو



الرقم: .....  
التاريخ: / / .....  
المشروعات: .....

## المقدمة

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في مركز جو 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 الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقات ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

## المستفيدون

كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز جو من خلال:

- الدارسون والدراسات من شتى الأعمار.
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم أو غير مباشر إداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- وجود مصاريف ونفقات لأموال الذين يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.

## الهدف العام

تقديم وتسهيل متميز للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق .



الرقم: .....

التاريخ: / /

المشروعات: .....

## الأهداف التفصيلية

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
- 2- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب تساؤلات المستفيدين من خلال عدة قنوات.
- 3- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات
- 4- رضاه المستفيد يعتبر وسيلة لرفع مقدار الجودة في تقديم الخدمة المقدمة.
- 5- زرع ثقة وانتفاء المستفيد للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

## اراء في تقديم الخدمة للمستفيد عن طريق

- توضيح المفاهيم لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة من الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية مما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم خدمة التوضيح الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة من حقوق المستفيد.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى نوعية الخدمة المقدمة للمستفيد والقضاء على معوقات الخدمة من خلال التطوير والتحسين المستمر لها.

## طرق التواصل مع المستفيدين

- التواصل او الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- ارقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر الواتساب - وسائل التواصل الاجتماعي)
- البريد الالكتروني (الايمل)