

المملكة العربية السعوديــة

وزارة الموارد البشريـة والتنميـة الاجتماعيـة جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة ترخیص رقم ۲۱۰۵

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الأول

التاريخ ۲۰۲۲/۰۷/۰۳

العلاقات العامة والإعلام

إعداد

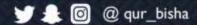
المدير التنفيذي لجمعية مشكاة

اعتماد



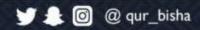
بسم الله الرحمن الرحيم





<u>فهـرس المحتويات</u>

الصفحة	الموضوع	و
3	يمهتد	1
3	الهدف العام	2
3	الأهداف التفصيلية	3
5	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	4
5	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع	5
	المستفيدين	
6	اعتماد مجلس الإدارة	6



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

۱<mark>۱۰. یمهتد:</mark>

تُضُع جمعية مشكاة لتحفيظ القرآن الكريم ببيشة 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.

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.

<u>. الهدف العام:</u>

تقـــديم خدمــــة متميـــزة للمســـتفيدين مـــن كافـــة الشـــرائح بإتقـــان وســـرعة وجــــودة عاليـــــة لإنجــــاز معـــــاملاتهم ومتابعــــة متطلبــــاتهم ومقترحــــاتهم والعمـــل علــــم مواصـــلة التطـــوير والتحســـين التــــي تـــتم بالتعـــاون مـــع كافـــة الجهـــات للوصـــول إلــــم تحقيـــق الأهـــداف ، والوصـــول إلـــيهم بأســـهل الطـــرق دون الحاجة إلم طلب المستفيد .

. الأهداف التفصيلية: ثالثا

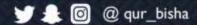
- تقــدیم الخــدمات المتكاملـــة بأحــدث الأســـالیب الالكترونیـــة فـــــي خدمـــة المستفید.
- تقـــدیم المعلومـــات والإجابـــات بشـــکل ملائــــم بمـــا یتناســـب مــــع
 تساؤلات المستفیدین واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.





- زيـــادة ثقـــة وانتمـــاء المســـتفيدين بالجمعيـــة مـــن خـــلال تبنــــي أفضـــل المعــــايير والممارســـات فــــي تقــــديم الخدمــــة للمســـتفيد وذلـــــك عــــن 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 تقییم الخدمة لدى المستفید والتشجیع على ذلك والتأكد على
 أن تقییم جودة الخدمة حق من حقوق المستفید حیث أنها أداة للتقویم
 والتطویر لا للعقاب والتشهیر.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت 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: رابعا

- <u>1</u>. المقائلة.
- 2. الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
 - 4. الخطابات.
 - 5. خدمات طلب المساعدة.
 - 6. خدمة التطوع.
- 7. الموقع الالكتروني للجمعية.
 - 8. مناديب المكاتب الفرعية.

خامس. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع

المستفيدين:

- 🗷 اللائحة الأساسية للجمعية
- 🗷 دليل خدمات البحث الاجتماعي
- 🗷 دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 - 🗷 طلب دعم مستفید

ويــــتم التعامـــل مـــع المســـتفيد علــــ مختـــل ف المســـتويات لإنهـــاء معاملاتـــه بالشكل التالي :

- التأكـــد مــــن تقــــديم المراجـــع كافــــة المعلومــــات المطلوبــــة ، وعلـــــ الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- فــــي حالـــــة عــــدم وضـــوح الإجـــراءات للمســـتفيد فعلــــــ الموظـــف إحالتـــه لمســـئول البحـــث الاجتمـــاعي للإجابـــة علـــــ تســـاؤلاته وإيضـــاح الجوانــــب التنظيمية.
- التأكــد علـــ صحة البيانــات المقدمــة مــن طــال ب الـــدعم والتوقيـــع
 عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.





- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة 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: سادسا

اعتمـــد مجلـــس إدارة الجمعيـــة فـــي الاجتمـــاع () فـــي دورتـــه () هـــذه السياســــة محــــل جميـــع السياســـة فــــي الموضوعة سابقا.









