



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بتنومة  
ترخيص رقم 3610

# لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بتنومة

هاتف  
0501281818

بريد إلكتروني  
ayat-tun@hotmail.com

تواصل اجتماعي  
Quran\_Tanumah

SA 08800009560801888887

SA 1415000999117200840007

SNB SA 7410000042105756000103

المملكة العربية السعودية - محافظة تنومة - طريق الملك فيصل



## تمهيد:

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تنومة 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 العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تنومة من خلال التالي:

- تعلم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً؛ وهم الدارسون والدارسات من شتى الأعمار.
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم؛ أو طريقة غير مباشر إداري) 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 لاستثمار 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 دون الحاجة إلى طلب المستفيد.



## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية 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 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 بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

## الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥- 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:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب - قنوات التواصل الاجتماعي).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الحلقات والدور النسائية.

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- 1- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط تسجيل في حلقة)؛ (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط.
- 2- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به.
- 3- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) كالتالي:



طلبات المستفيدين							
العمل ( متطوع )	م	العمل (إداري )	م	العمل (معلم )	م	التسجيل ( طالب أو طالبة )	م
الرابط مباشرة يستقبل طلب التطوع	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١
يدرج الاسم في قوائم المتطوعين	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	طلب دخول الامتحان	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢
استقبال طلبات المتطوعين ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	التواصل مع المستفيد	٣

٤- في حال وجود شكوي يتم 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 الاجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر.

، ، ، الله الموفق ، ، ،



## نموذج اعتماد

### (مجلس الإدارة)

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

فقد اطلع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تنومة في اجتماعه رقم (٦) يوم الإثنين الموافق ١٤٤٦/١٢/٠٦ هـ - ٢٠٢٥/٠٦/٠٢ م، على (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات) بالجمعية، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها وفق الصياغة المرفقة بالاعتماد.

### توقيع أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	صفته بالمجلس	التوقيع
١	محمد عاطف عبد الوهاب الشهري	رئيس المجلس	
٢	عبد الكريم محمد عبد الرحمن الشهري	نائب الرئيس	
٣	عبد الله محمد عبد الرحمن الشهري	عضو	
٤	علي ظافر علي لشول	عضو	
٥	ظافر علي ظافر الشهري	عضو	