



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة السليل
(٣٣١٦)

جمعية تحفيظ القرآن
بمحافظة السليل

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

النظام الإداري

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

أنظمة ولوائح الجمعية - إصدار ١٤٤٧ هـ

المملكة العربية السعودية - الرياض - محافظة السليل - شارع الملك سلمان
رقم المبنى ٣٤٣٣ - الرمز البريدي ١٨٦٥١ - الرقم الإضافي ٨٠٤٦

0540006566 @GTSULAYL www.gts.org.sa gts@gts.org.sa



تمهيد

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة السليل 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 التصدير 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 بالسليل 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 مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك وهم منسوبي 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.



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

- 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 و انتماء 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.
 - ٤- 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 الوتساب - 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 معاملاته بالشكل التالي
- ١- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط تسجيل في حلقة)، (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط .
 - ٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به .
 - ٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) كالتالي :

طلبات المستفيدين								
نوع المستفيد	م	التسجيل (دارس)	م	العمل (معلم)	م	العمل (إداري)	م	العمل (متطوع)
إجراءات معالجة الطلب	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	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 التطوع
	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	يدرج الاسم في قوائم المتطوعين
	٣	التواصل مع المستفيد	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	استقبال طلبات المتطوعين ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية

- 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 .



جمعية تحفيظ القرآن
بمحافظة السليل

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة السليل
(٣٣١٦)

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس الإدارة هذا التقييم في الاجتماع رقم (٢٠٢٥/٩م) المنعقد يوم الاحد الموافق ٢٨/١٢/٢٥٢٠م

رئيس مجلس الإدارة

حمد بن عبيد آل تتي