



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمكة المكرمة

65 عام من العطاء والوفاء



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمكة المكرمة

المحتويات

٣	بطاقة تعريف بالسياسة.....
٤	تمهيد:.....
٤	المستفيد:.....
٤	الهدف العام:.....
٤	الأهداف التفصيلية:.....
٥	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:.....
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:.....
٦	آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة:.....
٦	خطوات آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة:.....
٧	أنواع آليات التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة:.....
٧	اعتماد مجلس الإدارة.....

بطاقة تعريف بالسياسة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	مسمى السياسة
العلاقات العامة	الإدارة المسؤولة
<ul style="list-style-type: none"> • الأدلة الإرشادية من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي • اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي. • الاطلاع على عدد من الجمعيات والاستفادة من المعلومات. 	المراجع في إعداد هذه السياسة
الثاني	رقم الإصدار
٢٠٢٦ م	تاريخ الإصدار
التاسع	رقم اجتماع مجلس الإدارة
١٩/٠٦/١٤٤٧ هـ الموافق ١٠/١٢/٢٠٢٥ م.	تاريخ الاعتماد

تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمكة المكرمة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين، وطريقة أداءها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية، وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ 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.

المستفيد:

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كان طالباً أو طالبة أو جهات اعتبارية.

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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته، وتقديراً لظروفه، وسرعة إنجاز 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 والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم، والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم؛ حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين.
- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

- استقبال المستخدم بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة للمراجع، وعلى الموظف مطابقة البيانات، والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته، وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم، والتوقيع 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، وتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد استوفى الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

١. طلب فتح حلقة: يتم تقديم طلب فتح حلقة تحفيظ من أهل الحي أو إمام المسجد، ويتضمن الطلب أسماء الطلاب المتوقع التحاقهم في الحلقة؛ لضمان وجود عدد كاف لفتح الحلقة، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على فتح الحلقة.
٢. جمع المعلومات: يتم جمع المعلومات اللازمة من قبل الإدارة المختصة؛ لتقييم استحقاق أهل الحي لفتح حلقة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - عدد الطلاب.
 - توفر مقر للحلقة.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
٣. تقييم المعلومات: يتم تقييم المعلومات التي تم جمعها من قبل الإدارة المختصة، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
٤. إصدار القرار: يتم إصدار قرار بشأن استحقاق أهل الحي لفتح الحلقة من قبل الإدارة المختصة، ويبلغ أهل الحي بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة، ومن أشهر أنواع هذه

الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في الاجتماع التاسع لمجلس الإدارة بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمكة

المكرمة المنعقد بتاريخ ١٩/٠٦/١٤٤٧هـ الموافق ١٠/١٢/٢٠٢٥م.



الجمعية الخيرية للحفاظ على القرآن الكريم
بمكة المكرمة