

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



جمعية تحفيظ القرآن
بالعطيف

المملكة العربية السعودية
جمعية تحفيظ القرآن بالعطيف
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5454)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز العطيف

0504715026 _ 0501700137

tahfeez.alateef@gmail.com

الطائف - طريق الرياض - العطيف

SA2180000326608010322003

مصرف الراجحي
alrajhi bank



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



البنك العربي السعودي
جمعية تحفيظ القرآن بالعطيف
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5454)

جمعية تحفيظ القرآن بالعطيف

تمهيد

تضع جمعية جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز العطيف 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. وترتكز 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.

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.

0504715026 - 0501700137

tahfeez.alateef@gmail.com

الطائف - طريق الرياض - العطيف

SA2180000326608010322003

مصرف الراجحي
alrajhi bank



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



جمعية تحفيظ القرآن
بالمطيف

الجمهورية العربية السورية
جمعية تحفيظ القرآن بالمطيف
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5454)

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 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - 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.

0504715026 - 0501700137

tahfeez.alateef@gmail.com

الطائف - طريق الرياض - المطيف

SA2180000326608010322003

مصرف الراجحي
alrajhi bank



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



جمعية تحفيظ القرآن
بالعطيف

البنك العربي السعودي
جمعية تحفيظ القرآن بالعطيف
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5454)

*الممارسات في تقديم البرامج للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة و تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج
٣. نشر ثقافة تقييم البرامج لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
٤. نشر ثقافة جودة البرامج بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجييين.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم

ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها .
٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج دون تأخير
٣. العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة .
٤. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت

0504715026 - 0501700137

tahfeez.alateef@gmail.com

الطائف - طريق الرياض - العطيف

SA2180000326608010322003

مصرف الراجحي
alrajhi bank



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



جمعية تحفيظ القرآن
بالمطيف

الملك عبدالعزيز بن سعود آل سعود
جمعية تحفيظ القرآن بالمطيف
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5454)

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.
- توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.
- لائحة ادارة المتطوعين.
- الاستبانات الالكترونية

0504715026 _ 0501700137

tahfeez.alateef@gmail.com

الطائف - طريق الرياض - المطيف

SA2180000326608010322003

مصرف الراجحي
alrajhi bank

