

(سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)

تمهيد:

تضع جمعية التحبير للقرآن وعلومه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، 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 . 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 حق المستفيد.

تعريفات

المستفيد:

هو كل من يستفيد من جمعية التحبير للقرآن وعلومه من خلال ما يلي:

- تعلم القرآن الكريم تلاوةً وحفظاً وتجويداً، وهم الدارسون والدارسات بمختلف الأعمار.
- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المختصة والمرخص لها بذلك، وهم منسوبو الجمعية من معلمين ومشرفين وإداريين في جميع المستويات.
- تلبية من يرغبون في صرف أموالهم في أبواب الخير في تعليم القرآن الكريم وعلومه وهم المانحون والجهات الوقفية وصناديق الدعم.
- المتطوعون في الجمعية من خلال إتاحة الفرص لاستثمار طاقاتهم وجهودهم رغبة في الأجر والنفع ونشر العلم.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم.
- استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة وللتحسين المستمر.
- زيادة الثقة والانتماء من المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في التواصل.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقديم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقديم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقدم والتطور.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الخاصة بالجمعية لاستقبال الاتصالات الهاتفية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية والممثل في إدارتها.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- حسابات الجمعية عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
- زيارات منسوبي الجمعية (موظفي الإدارة، موظفي الإدارة المالية، موظفي التسويق والإعلام) للمواقع والجهات الأخرى.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط التسجيل في الخدمة).
- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به.
- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التحبير للقرآن وعلومه في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ: ١٤/٧/١٤٤٤هـ الموافق:

٢٠٢٣/٢/٥ م

