

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في محافظة عفيف  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم / 3111

## \* سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين \*

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة عفيف

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم / 3111

❖ اعتماد مجلس الإدارة:

تم الاطلاع واعتماد ( سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين ) بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة عفيف في اجتماع " الخامس عشر " لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٢ م ، بجلسته ( ٤٤/١٥ ) المنعقدة بتاريخ ١٢/٠٢/١٤٤٤ هـ ، الموافق ٠٨/٠٩/٢٠٢٢ م ، بمقر الجمعية ، في الساعة ٤:٥٠ مساءً .



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في محافظة عفيف  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم / 3111

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

## جدول المحتويات :

- تمهيد :..... ٣
- الهدف العام :..... ٣
- الأهداف التفصيلية :..... ٣
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين :..... ٤
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :..... ٤
- ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :..... ٤
- اعتماد مجلس الإدارة :..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.



الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

#### ❖ تمهيد: -

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة عفيف 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.

#### ❖ 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 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.



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في محافظة عفيف

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم / 3111

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

❖ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

- 1 - المقابلة.
- 2 - الاتصالات الهاتفية.
- 3 - وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4 - الخطابات.
- 5 - خدمات طلب المساعدة.
- 6 - خدمة التطوع.
- 7 - الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8 - مناديب المكاتب الفرعية.

❖ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، 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 طال ب 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.

عفيف - ص.ب 320 الرمز البريدي 11921 - تليفون 0117221548 - فاكس 0117221548 - جوال 0581484125

أرقام الحسابات: مصرف الراجحي / SA 2080000132608010077775 البنك الأهلي SA 610000039262345000100



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم  
بمحافظة عفيف

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

الرقم: ٤٤ / ١٥

التاريخ: ١٤٤٤ / ٩ / ١٢ هـ

المرفقات: .....



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم  
بمحافظة عفيف

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة عفيف

مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ( ٣١١١ )

## محضر الاجتماع - الخامس عشر - لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٢م

اليوم	التاريخ	الموافق	رقم الاجتماع	المكان	الوقت
الخميس	١٢ / ٠٢ / ١٤٤٤ هـ	٠٨ / ٠٩ / ٢٠٢٢ م	٤٤ / ١٥	مقر الجمعية	٤:٥٠ مساءً

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ..... وبعد: تم الاجتماع باليوم الموضح أعلاه وطرح ما يلي :-

## الموضوع: الاطلاع واعتماد اللوائح والسياسات والآليات .

١/١ " سياسة تعارض المصالح للجمعيات الأهلية "	١٤/١ " لائحة الموارد البشرية ( النظام الداخلي ) "
٢/١ " سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات "	١٥/ " لائحة شؤون الموظفين "
٣/١ " سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها "	١٦/١١ " لائحة حفظ الوثائق والمكاتب والسجلات الخاصة "
٤/١ " سياسة خصوصية البيانات "	١٧/١ " لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للمجلس "
٥/١ " سياسة جمع التبرعات "	١٨/١ " آلية إدارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية "
٦/١ " سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها "	١٩/١ " تقييم الخاطر الكامنة والمتأصلة للجمعية "
٧/١ " سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية "	٢٠/١ " نظام الرقابة الداخلي مراجعة أوامر الصرف للجمعية "
٨/١ " سياسة التعامل مع الشركاء المتنفذين والأطراف الثالثة "	٢١/١ " اللائحة المالية "
٩/١ " سياسة قواعد السلوك "	٢٢/١ " لائحة صرف المساعدات "
١٠/١ " سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين "	٢٣/١ " لائحة المدير التنفيذي "
١١/١ " سياسة إدارة المتطوعين "	٢٤/١ " لائحة المشرف المالي "
١٢/١ " سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرأت تمويل الإرهاب "	٢٥/١ " سياسة الاستثمار "
١٣/١ " سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرأت تمويل الإرهاب "	

تم تشكيل أعضاء المجلس كلاً من ...

م	الاسم	الوظيفة	الرأي		التوقيع
			موافق ✓	غير موافق ✗	
١	فايز بن سلمان عقاب المرشدي	رئيس المجلس	موافق ✓	غير موافق ✗	
٢	محمد بن عبدالله صلاح الروقي	نائب الرئيس	موافق ✓	غير موافق ✗	
٣	محمد بن لفاء صليثان العتيبي	مشرف مالي	موافق ✓	غير موافق ✗	
٤	عبدالله بن هاجد المغيري العتيبي	عضو	موافق ✓	غير موافق ✗	
٥	محسن بن عبيد فرج العتيبي	عضو	موافق ✓	غير موافق ✗	
٦	محمد بن هاجد المغيري العتيبي	عضو	موافق ✓	غير موافق ✗	
٧	عبدالرحمن بن غاثم السليبي العتيبي	عضو	موافق ✓	غير موافق ✗	

مدير جمعية تحفيظ القرآن الكريم

بمحافظة عفيف

فايز بن سلمان عقاب المرشدي



تليفاكس: 0117221548 جوال: 0581484125  
بريد الكتروني: tahfizafif@gmail.com  
ص.ب: 320 الرمز البريدي: 11921

الراجحي 13260801007775



البنك الأهلي 39262345000100



عفيف - ص.ب 320 الرمز البريدي 11921 - تليفون 0117221548 - فاكس 0117221548 - جوال 0581484125

أرقام الحسابات: مصرف الراجحي / 208000013260801007775 SA البنك الأهلي 610000039262345000100 SA