

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالرياض مكنون

## تمهيد:

تعنى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالرياض "مكنون" بالسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق كافة 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 العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، ومراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد.

مع عدم الإخلال بما جاء في التشريعات والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية التي تحكم تنظيم العلاقة مع المستفيدين، ونظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، واللائحة الأساسية للجمعية، تأتي هذه السياسة استكمالاً لها، دون أن تحل محلها.

## نطاق السياسة:

تطبق هذه السياسة على كافة المستفيدين من خدمات 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.

## أهداف السياسة:

- 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.

-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.

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. 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.

### إجراءات استقبال المستفيدين:

1. استقبال الاتصالات واستقبال المستفيدين باحترام.
2. التأكد من ان المستفيد قدم كافة المعلومات والاوراق المطلوبة .
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المعني للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. الإجابة على جميع الاستفسارات المقدمة من المستفيد.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية(٩٢٠٠١١٧٩٩).
3. البريد الالكتروني( [maknon@qk.org.sa](mailto:maknon@qk.org.sa)).

- ٤ . وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٥ . الخطابات.
- ٦ . خدمة التطوع.
- ٧ . الموقع الإلكتروني للجمعية ( [www.qk.org.sa](http://www.qk.org.sa) ) .
- ٨ . بوابتي.
- ٩ . الخدمة الذاتية.
- ١٠ . مكنون التعليمي.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين في تعامله:

- ١ . اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢ . أدلة إجراءات العمل بالجمعية.
- ٣ . نظام العمل في الجمعيات الأهلية.
- ٤ . اللائحة الداخلية للجمعية .
- ٥ . الميثاق الأخلاقي .
- ٦ . سياسة خصوصية البيانات.