

التاريخ :
الصادر :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة فيد
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
برقم ٣٤٦١

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

بناء على اجتماع مجلس الإدارة وتاريخ ٢٠٢٢/٩/٢٩ تم سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية البر الخيرية بمدينة فيد 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز جمعية البر الخيرية بمدينة فيد 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

التاريخ :
الصادر :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة فيد
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
برقم ٣٤٦١

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 انجاز خدمته ☐ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

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

٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

٣. 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

٤. 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

التاريخ :
الصادر
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة فيد
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
برقم ٣٤٦١

١.المقابلة

٢.الاتصالات الهاتفية

٣.وسائل التواصل الاجتماعي

٤.الخطابات

٥.خدمات طلب المساعدة

٦.خدمة التطوع

٧.الموقع الإلكتروني للجمعية

٨.مناذيب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١.اللائحة الأساسية للجمعية

٢.دليل خدمات البحث الاجتماعي

٣.دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤.طلب دعم مستفيد

التاريخ :
الصادر
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة فيد
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
برقم ٣٤٦١

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .



الرمز البريدي ٥٣٤٣٩ ص. ب. ٢٤٥

البريد الإلكتروني Qfaid90@hotmail.com

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمدينة فيد

جوال ٠٥٥٥٣٥٤١١٧

هاتف ٠١٦٥٢٠١٠٩٠

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
في مدينة فيد
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٣٤٦١
هاتف و فاكس ٠٦٥٢٠١٠٩٠

محضر اجتماع مجلس الإدارة

رقم المحضر	اليوم	تاريخه	مقره
٥	الخميس	٢٩ / ٩ / ٢٠٢٢ م	جمعية تحفيظ القرآن الكريم بفيد

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، نبينا محمد ﷺ وعلى آله وأصحابه أجمعين، أما بعد:
ففي تمام الساعة (٣٠ : ٠٤) مساء الخميس ٢٩ / ٩ / ٢٠٢٢ م
- تم - بحمد الله - عقد اجتماع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن في مدينة فيد
بحضور جميع أعضاء المجلس ما عدا الأعضاء التالية أسماؤهم:

وقد تم في هذا الاجتماع مناقشة جدول الأعمال التالي:

١. تعيين محاسب
٢. اعتماد جميع السياسات واللوائح التي تحتاجها الجمعية .

وقد قرر المجلس الموافقة على ما يلي:

أولاً: الموافقة على تعيين الموظف : حمود فريحان فهيد الشمري محاسباً لجمعية فيد لتحفيظ القرآن الكريم
ثانياً : تم اعتماد السياسات واللوائح التي تحتاجها الجمعية للحكومة
وقد انتهى الاجتماع في تمام الساعة (٠٠ : ٠٦) مساءً. وبهذا تم إعداد هذه المحضر.
والله الموفق والهادي على سواء السبيل.

الحاضرين من (أعضاء مجلس الإدارة) هم:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	خالد عبدالكريم فهاد الشمري	رئيس المجلس	
٢	وليد خالد الفريخ الشمري	نائب المجلس	
٣	براهيم سليمان فريحان الشمري	المسؤول المالي	
٤	مهنا عبدالله مهنا الشمري	عضو	
٥	حمد سعود فريحان الشمري	عضو	