



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بحفر الباطن



مقدمة:

تسعى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة حفر الباطن إلى تحقيق التميز والإبداع في برامجها وخدماتها التي تقدمها للمستفيدين، وتحقيق الشفافية والعدالة في تقديم خدماتها وفق أولوية الاحتياج . إلى كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية 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.

ويأتي نشر هذه السياسة للتسهيل في تقديم الخدمة المقدمة من الجمعية، ورغبة في تحقيق تطلعات المستفيدين وكسب رضاهم.

رؤيتنا :

جمعية رائدة تخرج حفظة لكتاب الله متخليين به.

رسالتنا :

جمعية خيرية تُعنى بالقرآن الكريم _ حفظاً وتلاوة وتدبراً لجميع فئات المجتمع في حلقات ومدارس ومقارن؛ من خلال العناية بالمترابي واحتياجاته وتهيئة البيئة المنتجة المحفزة له لتحقيق الخيرية المنشودة.

قيمنا:

الإتقان والجودة _ الانضباط _ التحفيز _ التعاون _ التطوع.

الأهداف:

- تصحيح تلاوة القرآن الكريم.
- تحفيظ القرآن الكريم.
- العناية بتعليم تجويد القرآن الكريم
- التعليم المتخصص لتلاوة وتحفيظ القرآن الكريم للفئات الاجتماعية.
- إعداد المعلمين والمعلمات للعمل في حلقات القرآن الكريم.
- التأهيل الفني للمشرفين والمشرفات على حلقات القرآن الكريم
- غرس تعظيم كتاب الله تعالى لدى المجتمع
- العناية بحفاظ القرآن الكريم وتشجيعهم.
- نشر علم القراءات بين الحفاظ.



موقعنا:

حفر الباطن – حي العزيزية



١. مجال التطبيق:

جميع العملاء والموظفين وأصحاب المصالح.

الإجراءات:

يقوم مسؤول علاقات المستخدمين بتنفيذ وتحسين أدوات الاستبيان وابتكار أساليب جديدة للاستبيان واستخلاص النتائج بشكل مستمر.

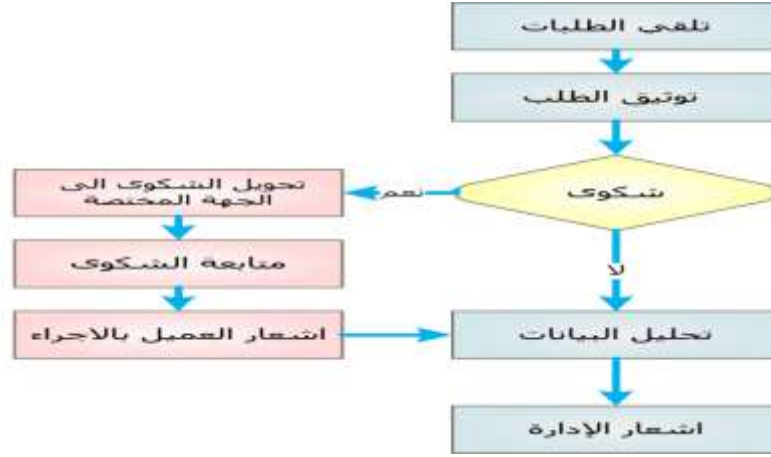
التواصل مع المستخدمين وأصحاب المصالح:

يتم تسليم الطلبات الواردة عن طريق:

- ✓ الحضور مباشرة إلى الجمعية.
- ✓ الهاتف .
- ✓ الفاكس.
- ✓ وسائل التواصل الحديثة(البريد الإلكتروني _ وآنس أب- تويتر....)

يتم الرد على الطلبات في غضون (٧٢) ساعة من تاريخ الاستلام حيث يتلقى المسؤول الشكاوى أو الاقتراحات ويحولها إلى الجهة المختصة .

- يتابع مسؤول علاقات المستفيدين الشكاوى المقدمة ويقوم بإخطار المستفيدين بالإجراءات المتخذة، يقوم مسؤول علاقات المستفيدين بقياس رضا المستفيدين مع الأقسام المعنية .



التواصل مع الموظفين:

- يقوم مسؤول علاقات المستفيدين بإخطار العاملين بالمناسبات التي تقيمها الجمعية.
- يقوم بقياس رضا الموظفين عن أداء الجمعية.
- يتم تحليل البيانات وعرضها على إدارة الجمعية.
- يقوم المكتب باستقبال اقتراحات الموظفين والشكاوى المقدمة وعرضها على المدير المسؤول.
- يقوم المكتب بإحاطة الموظف بالإجراء المتخذ لطلبه المقدم.
- المتطلبات العامة:
- تدوين الطلبات والشكاوى.
- يتم تفعيل التواصل مع المستفيدين والموظفين عن طريق:-
- الهاتف – البريد الإلكتروني.
- الفاكس – الرسائل القصيرة.
- أي وسيلة تواصل حديثة أخرى

يتم تزويد مسؤول علاقات المستفيدين بجميع المستلزمات التي تساعد على استفسارات المستفيدين.