



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية خيركم لتعليم القرآن الكريم وتحفيظه

### 1. تمهيد :

تضع جمعية خيركم لتعليم القرآن الكريم وتحفيظه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس 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 حقوق المستفيد.

### 2. الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية؛ لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين، بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

### 3. الأهداف التفصيلية :

- 3.1 تقدير حاجة المستفيدين إلى خدمات الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة بيسر وسهولة.
- 3.2 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 3.3 استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين في مواقعهم حفظاً لأوقاتهم وتقديراً لظروفهم وسرعة إنجاز خدمتهم.



3.4 التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمات وأداء مقدم الخدمة.

3.5 زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

#### 4. المستفيدون من الجمعية والخدمات المقدمة لهم :

##### 4.1 الراغبون في تعلّم القرآن الكريم :

4.1.1 تعليمهم القرآن الكريم تلاوةً وحفظاً وتجويداً بأفضل الوسائل الممكنة.

4.1.2 توفير المعلمين الأكفاء.

4.1.3 تحسين البيئات التي تُقدّم فيها خدمة تعليم القرآن الكريم.

4.1.4 تقييم مستوى تحصيلهم التعليمي وفق المستويات المحددة في كلّ برنامج، ومنحهم الشهادات المحددة بناءً على ذلك وفق اشتراطات كلّ برنامج.

##### 4.2 الراغبون في تعليم القرآن الكريم :

4.2.1 توفير البرامج التأهيلية بناءً على احتياجاتهم من الكفايات اللازمة لمعلّم القرآن الكريم.

4.2.2 توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصّين في المجال.

4.2.3 توفير الأنظمة الإدارية والتقنية التي تساعد على التواصل الفعّال مع الراغبين في تعلّم القرآن الكريم، وتحسين أداء العملية التعليمية.

4.2.4 قياس الأداء والمخرجات التعليمية وتقديم التقارير اللازمة لذلك.

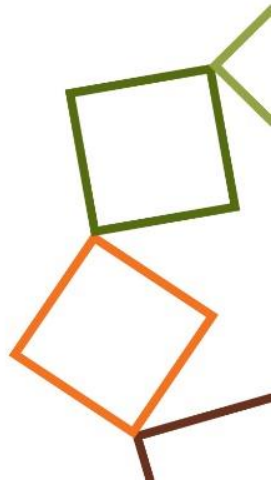
##### 4.3 الراغبون في التطوّع لخدمة القرآن الكريم :

4.3.1 توفير الفرص التطوّعية المناسبة لقدراتهم وإمكاناتهم وفق احتياجات الجمعية.

4.3.2 توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصّين في المجال.

4.3.3 توفير الأنظمة الإدارية والتقنية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة إليهم على الوجه الأكمل.

4.3.4 قياس الأداء وتقديم التقارير اللازمة لذلك.





## 5. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- 5.1 الروابط الإلكترونية الخاصة باستقبال الطلبات والملاحظات.
- 5.2 التواصل عن طريق الموقع الرسمي للجمعية.
- 5.3 حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي.
- 5.4 البريد الإلكتروني الخاص باستقبال الطلبات والملاحظات.
- 5.5 أرقام خدمة العملاء (الاتصال المباشر أو عبر خدمة الواتساب).
- 5.6 الخطابات الموجهة لرئيس الجمعية أو مدير الجمعية أو مدير الإدارة المعني بتقديم الخدمة للمستفيد.
- 5.7 التواصل المباشر مع المسؤولين في الميدان من مشرفي الجمعية.
- 5.8 المقابلة المباشرة عن طريق الحضور إلى مقرّ الجمعية أو مكاتبها الإشرافية والتعريفية، ولقاء المسؤولين المعنيين بتقديم الخدمة للمستفيد.
- 5.9 زيارات منسوبي الجمعية لمواقع تقديم الخدمة للمستفيدين.

تم اعتماد هذه السياسة بقرار مجلس إدارة الجمعية رقم ( 6 )

في اجتماعه رقم ( 335 ) بتاريخ 20 / 6 / 1442 هـ

رئيس الجمعية

  
عبد العزيز بن عبد الله حنفي

