

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة

بتاريخ ١٤٤٦/٥/٢٣ هـ الموافق ٢٠٢٤/١١/٢٥ م



تعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية أينما وردت في هذه السياسة المعاني المبينة أمامها ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك :
الجمعية : جمعية تعظيم للعناية بالقرآن الكريم
السياسة : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقدم الجمعية خدماتها وبرامجها لكافة شرائح المجتمع ، كما تقدم الجمعية بعض البرامج التخصصية لشرائح معينة بحسب احتياج تلك الشريحة بالإضافة إلى الشراكات مع الجهات الحكومية والأهلية والقطاع غير الربحي.

ثانياً: الخدمات التي تقدمها الجمعية:

تقوم الجمعية بجمع وترميم وتوزيع المصاحف المستعملة وحفظها من الإهمال والتلف بالإضافة إلى تقديم برامج توعوية وتثقيفية لتعظيم كتاب الله في نفوس المجتمع وحفظه من الامتهان فمنها ما يكون عاماً ومنها ما يخصص لشريحة معينة في المجتمع ، كما يتم تنفيذ مجموعة من البرامج بالشراكة مع بعض الجهات الحكومية أو الأهلية أو القطاع غير الربحي.

ثالثاً: جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

رابعاً: الوسائل المستخدمة في التواصل مع المستفيدين:

١. الاتصالات الهاتفية.
٢. وسائل التواصل الاجتماعي.
٣. الموقع الإلكتروني.
٤. الخطابات.
٥. الزيارات.

خامساً: واجبات المستفيد:

١. الالتزام بأنظمة وسياسات الجمعية ومراعاة الضوابط العامة.
٢. تسجيل بياناته بدقة في البرامج التي تستدعي التسجيل.
٣. المحافظة على المرافق التي يتم تنفيذ البرامج فيها.
٤. الالتزام بقواعد الأمن والسلامة وتوجيهات المختصين بذلك.

سادساً: حقوق المستفيد:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة عن استفساراته.
٢. التأكد من إعطاء المستفيد كافة المعلومات المطلوبة.
٣. في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يتم تحويله للإدارة المعنية لإفادته.
٤. رفع ملاحظات المستفيد واقتراحاته والشكاوى للإدارة المعنية.
٥. تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.