

الرقم: / /
التاريخ: ١٤ / / هـ
الموافق: ٢٠ / / م
المشروعات:



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجنوب مكة وقراها
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (٣٤٥٥)



الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجنوب مكة وقراها

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجنوب مكة وقراها

هذه السياسة معتمدة

بقرار مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجنوب مكة وقراها

بتاريخ 1443/05/20 الموافق 2021/12/15

+٩٦٦٥٥٥٥٠ ١٤١٢

+٩٦٦٥٣٨٨٠ ١٤١٢

Quran.borhan@gmail.com

مكة المكرمة - حي الفسالة
مركز حي المعادة - خلف محطة "بترولايز"
Borhan_Quraan

تمهيد :-

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجنوب مكة وقراها 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 الاداء، 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.

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.
- 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.

المستفيدون من الجمعية والخدمات المقدمة لهم:

- أ- الراغبون في تعلم القرآن الكريم:
- 1- تعليمهم القرآن الكريم تلاوة وحفظا وتجويدا بأفضل الوسائل الممكنة.
 - 2- توفير المعلمين الأكفاء
 - 3- حسين البيئات التي تُقدّم فيها خدمة تعليم القرآن الكريم.
 - 4- تقييم مستوى تحصيلهم التعليمي وفق المستويات المحددة في كلِّ برنامج، ومنحهم الشهادات
- المحددة بناءً على ذلك وفق اشتراطات كلِّ برنامج
- ب- الراغبون في تعليم القرآن الكريم:
- 1- وفير البرامج التأهيلية بناءً على احتياجاتهم من الكفايات اللازمة لمعلم القرآن الكريم.
 - 2- توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصين في المجال.
 - 3- توفير الأنظمة الإدارية والتقنية التي تساعدهم على التواصل الفعال مع الراغبين في تعلم القرآن الكريم، وتحسين أداء العملية التعليمية.
 - 4- قياس الأداء وتقديم التقارير اللازمة لذلك.
- ج- الراغبون في التطوع لخدمة القرآن الكريم:
- 1- توفير الفرص التطوعية المناسبة لقدراتهم وإمكانهم وفق احتياجات الجمعية.
 - 2- توفير الدعم الفني والإشراف والمساندة اللازمين من قبل مختصين في المجال.
 - 3- توفير الأنظمة الإدارية والتقنية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة إليهم على الوجه الأكمل.
 - 4- قياس الأداء وتقديم التقارير اللازمة لذلك.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- الروابط الإلكترونية الخاصة باستقبال الطلبات والملاحظات.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- حسابات الجمعية على وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الموقع الإلكتروني للجمعية
- 5- خدمة التطوع.
- 6- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 7- الخطابات.
- 8- زيارات منسوبي الجمعية لمواقع تقديم الخدمة للمستفيدين
- 9- تطبيقات المتابعة الإلكترونية للعملية التعليمية

الرقم: / /
التاريخ: ١٤ / /
الموافق: ٢٠ / /
المشروعات:



المشكاة العزيمية السجوية
الجمعية الخيرية لتثبيت حفظ القرآن الكريم ونحوه كقراها
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (٣٤٥٥)



الجمعية الخيرية لتثبيت حفظ القرآن الكريم ونحوه كقراها

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

+٩٦٦٥٥٥٥٠١٤١٢
+٩٦٦٥٣٨٨٠١٤١٢
Quran.borhan@gmail.com

مكة المكرمة - حي الفسالة
مركز حي المعابدة - خلف محطة "بترولايز"
Borhan_Quraan