



تحفيظ المذنب

المملكة العربية السعودية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة
المذنب
بإشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
سجل رقم (٣١٠٣)

سياسة تنظيم علاقة الجمعية بالمستفيدين

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالمذنب

٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

مقدمة :

تسعى الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة المذنب إلى تحقيق التميز والإبداع في برامجها وخدماتها التي تقدمها للمستفيدين، وتحقيق الشفافية والعدالة في تقديم خدماتها وفق أولوية الاحتياج إلى كافة الفئات 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 ولاؤهم.

رؤيتنا:

الريادة والإتقان في تعليم القرآن.

رسالتنا:

تعليم كتاب الله الكريم لجميع فئات المجتمع , تلاوةً وحفظاً وتجويداً وتدبراً ، وتأهيل معلمي ومعلمات القرآن بما يساهم في بناء الأسرة وفق تعاليم القرآن.

الأهداف:

١. تصحيح تلاوة القرآن الكريم .
٢. تحفيظ القرآن الكريم .
٣. العناية بتعليم تجويد القرآن الكريم .
٤. التعليم المتخصص لتلاوة وتحفيظ القرآن الكريم للفئات الاجتماعية .

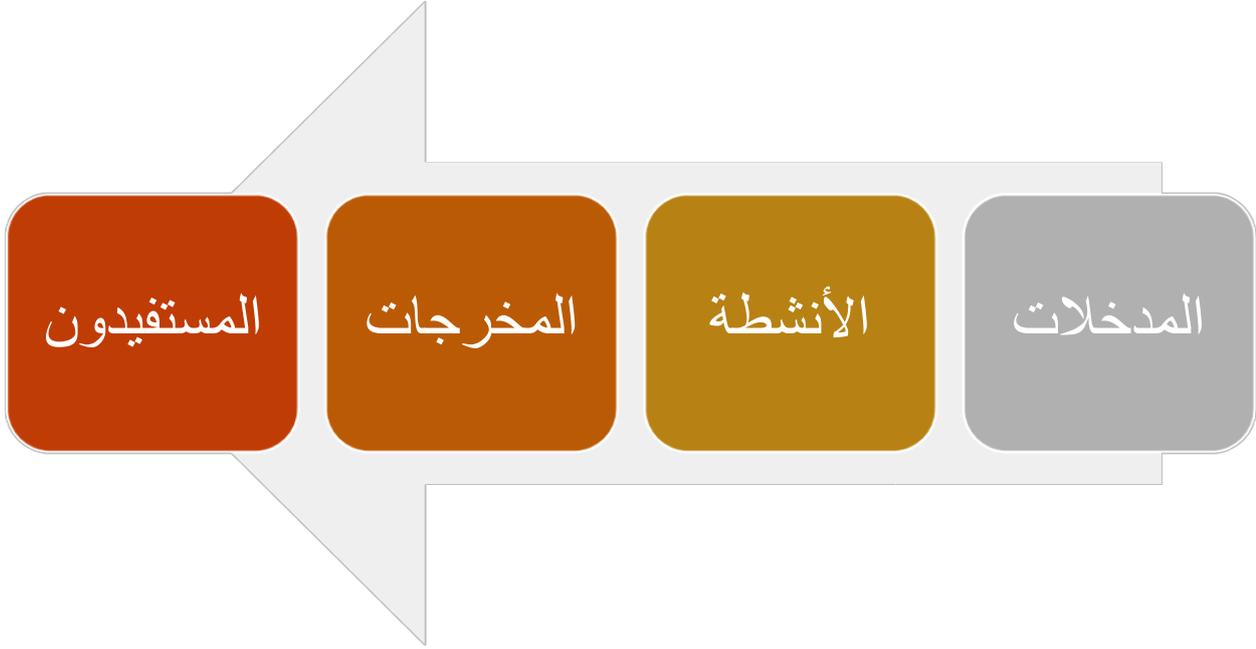
إعداد المعلمين والمعلمات للعمل في حلقات القرآن الكريم .

- ١- التأهيل الفني للمشرفين والمشرفات على حلقات القرآن الكريم .
- ٢- غرس تعظيم كتاب الله تعالى لدى المجتمع .
- ٣- العناية بحُفاظ القرآن الكريم وتشجيعهم .
- ٤- نشر علم القراءات بين الحُفاظ .

موقعنا:

منطقة القصيم – محافظة المذنب

٧٥٨٧ طريق الملك سعود بن عبدالعزيز – الجديدة



المدخلات :

- نتائج الاستبيان للمستفيدين.
- نتائج استبيان العاملين.
- شكاوى المستفيدين.

الأنشطة:

- تطبيق منهجيات التواصل الفعالة لتحقيق نتائج الرضى.

المخرجات:

- تحسين وتطوير الصورة الذهنية لدى المجتمع عن أداء الجمعية.
- تحسين وتطوير كافة أقسام الجمعية لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

المستفيدون:

- الإدارة العليا.
- إدارة الشؤون التعليمية - بنين.
- إدارة الشؤون التعليمية - بنات.
- الإدارة المالية.
- إدارة تنمية الموارد المالية.
- إدارة تنمية الموارد البشرية.
- إدارة الخدمات والمساندة
- المجتمع.

الإجراءات:

يعمل مسؤول علاقات المستفيدين على تنفيذ وتحسين أدوات الاستبيان وابتكار أساليب جديدة لاستخراج النتائج بشكل مستمر وممنهج بطريقة احترافية.

التواصل مع المستفيدين وأصحاب المصلحة:

● يتم استلام الطلبات الواردة عن طريق ما يلي:

◆◆◆◆ مقر الجمعية

◆◆◆◆ الهاتف المخصص.

◆◆◆◆ البريد الإلكتروني.

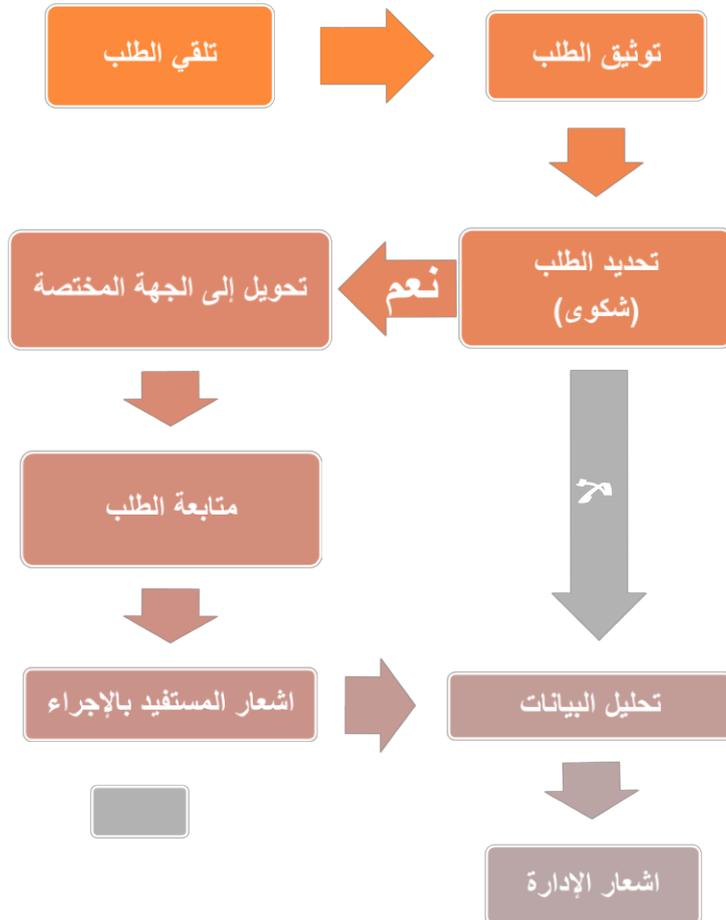
◆◆◆◆ وسائل التواصل الاجتماعية:

■ واتس أب

■ تويتر

● يتم الرد على الطلبات في غضون (٢٤) ساعة عمل من تاريخ استلام الطلب؛ حيث يقوم مسؤول الشكاوى والاقتراحات بتحويل الطلب للجهة المختصة مباشرة.

● يتابع مسؤول علاقة المستفيدين الشكاوى المقدمة ويتم تبليغ المستفيدين بالإجراءات المتبعة.



التواصل مع العاملين:

- ✓ إخطار العاملين بالمناسبات التي تقيمها الجمعية.
 - ✓ قياس رضا العاملين عن أداء الجمعية.
 - ✓ تحليل البيانات وعرضها على إدارة الجمعية بشكل دوري.
 - ✓ يستقبل (مسؤول العلاقة مع المستفيدين) طلبات العاملين وتحليلها ثم عرضها على مدير الإدارة المسؤولة لمناقشتها.
 - ✓ إحاطة الموظف بالإجراء المتبع لطلبه.
 - ✓ متابعة الطلب والرد بشكل احترافي.
 - ✓ تفعيل جميع وسائل التواصل الممكنة مع الموظف وتسهيل إجراءات معالجة طلبه بكل شفافية ووضوح.
- يتم تزويد مسؤول علاقة الجمعية بالمستفيدين بجميع الأدوات والبيانات التي تساعد للرد على استفسارات المستفيدين.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة بجمعية تحفيظ القرآن بمحافظة المنيا باجتماع مجلس الإدارة ٤ / ٢٠٢١ بتاريخ ٧/٧/٢٠٢١ م

