



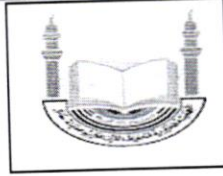
الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقات

مع الدارسين



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقات مع الدارسين

تمهيد:-

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعظيم السياسيات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من دارسين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف وتشكيل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعظيم على صيغة العلاقات مع الدارسين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية التنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الدارسين.

الهدف العام:-

تقديم خدمة متميزة للدارسين من كافة الشرائح باتقان 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 الدارس.

الأهداف التفصيلية:-

- ١- تقدير حاجة الدارسين وكافة الفئات الدارسة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الدارس.
- ٣- تقديم المعلومات وإجابات بشكل ملائم بما يناسب مع تساؤلات الدارسين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للدارس من موقعه حفاظاً وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قاس رضا الدارسين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات الدارسين للتواصل معهم.

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- دليل الخدمات.
- ٣- دليل سياسة الدعم للدارسين.
- ٤- طلب دعم للدارسين.



الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

ويتم التعامل مع الدارسين على مختلف المستويات لإنهاء معاملات بالشكل التالي:-

- ١- استقبال الدارسين بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للدارسين فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٤- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥-التوضيح للدارسين بأن طلبة سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة

زيادة ثقة وانتماء الدارسين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في تقديم الخدمات للدارسين وذلك عن طريق ما يلي:-

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الدارس عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى الدارس والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الدارس حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين المجتمع الأقسام التي تقدم خدماتها للدارسين الداخلي أو الخارجي
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للدارسين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للدارس من خلال تلمس آراء الدارسين جميعهم.

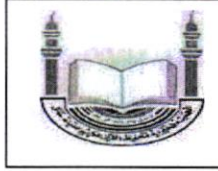
القنوات المستخدمة للتواصل مع الدارسين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- المواقع الالكترونية للجمعية
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية.

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في منطقة حائل
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم في مدينة العظيمة
مسجلة برقم (٣٣٧٤)

بيان بتوقيع أعضاء مجلس الإدارة للاطلاع على

١ - سياسة تنظيم العلاقة مع الدارسين في الجمعية :-

م	الاسم	وظيفته بالجمعية	التوقيع
١	عطوي مقبل عطوي النعيمي	رئيس مجلس إدارة الجمعية	
٢	سعود سميح عوض العنزي	نائب رئيس الجمعية	
٣	إبراهيم عبد الله إبراهيم التميمي	أمين الصندوق	
٤	عبد الله سعد مقبل الشمري	الأمين العام	
٥	محمد عبد الله إبراهيم التميمي	عضواً	
٦	دعيع محمد دعيع الشمري	عضواً	
٧	عويد سعود عويد الشمري	عضواً	

رئيس الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن بالعظيمة

عطوي مقبل عطوي النعيمي

