



جمعية جنان لتحفيظ القرآن
مرخصة برقم : 1000706900

سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين وتقديم الخدمات

☎ 0 53 990 9041

📷 ✕ 🎵 📱 @jinanquran

✉ jinanquran.sa@gmail.com

تمهيد

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع من يقدم من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافهم، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة أطراف العلاقة، كما تعتمد أنظمة العمل والعقود المعتمدة أساساً في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين، وطريقة أداء الأعمال، وتسوية الخلافات التي قد تنشأ أثناء تنفيذ العقود والخدمات، بما يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم العلاقة مع مراجعيها واستقبالهم والتعامل معهم، بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام

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

الأهداف التفصيلية

- تقديم رعاية للمستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات بأساليب إلكترونية حديثة في خدمة المستفيد، وتقديم المعلومات والإجابات بشكل مناسب يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه، حفاظاً لوقته، وتقديراً لظروفه، وسرعة إنجاز الخدمة.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع مستوى الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
- بناء علاقات قوية مع المستفيدين وتعزيز الثقة والانتماء للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة.



ويتم ذلك عن طريق ما يلي

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدمين.
- إشراك المستفيد في تطوير الخدمات وتحسينها.
- الاستجابة السريعة للشكاوى والملاحظات والعمل على معالجتها.

