

النظام الإداري

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تاج الوقار

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمركز النقيع ترخيص رقم 3586

تمهيد

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز النقيع 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز 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.

من هو المستفيد

- هو كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمركز النقيع من خلال التالي:
- متعلم كتاب الله تعالى تلاوة وحفظاً وتجويداً، من خلال الحلقات والمجمعات القرآنية والدور النسائية ويشكلون جميع فئات المجتمع من شتى الأعمار.
 - * المتبرعين بالأموال لبرامج الجمعية التعليمية (أفراد - مؤسسات مانحة - شركات - رجال اعمال)
 - * العاملين والمتطوعين بالجمعية . (الموظفين بالإدارة - المعلمين والمعلمات - المتطوعين - المشرفين)

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.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر – استقبال عبر برنامج الوتساب – قنوات التواصل الاجتماعي).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الحلقات والدور النسائية.

تاج الوقار

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمركز النقيع ترخيص رقم 3586

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- ١- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط تسجيل في حلقة) ، (رابط التطوع) ، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط .
- ٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به .
- ٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) كالتالي :

طلبات المستفيدين							
نوع المستفيد	م	التسجيل (دارس)	م	العمل (معلم)	م	العمل (إداري)	م
إجراءات معالجة الطلب	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١
	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢
	٣	التواصل مع المستفيد	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣
						استقبال طلبات المتطوعين ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية	

- ٤- في حال وجود شكوي يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام ، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملابسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الاجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .

بسم الله الرحمن الرحيم

اليوم: الاثنين	التاريخ ١٤٤٧/ ١ / ٥ هـ	الموافق ٢٧ / ٦ / ٢٠٢٥ م	رقم الاجتماع ٢٥/٢
محضر الاجتماع الأول لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٥م			

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله. ففي اليوم الموضح أعلاه عُقِدَ الاجتماع الأول لمجلس الإدارة في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمركز النقيع، وذلك بمقر الجمعية، وقد بدأ الاجتماع تمام الساعة الخامسة مساءً وانتهى الساعة السابعة مساءً وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| ١- سعد مسفر محمد السلوي | رئيساً. |
| ٢- ناصر فهد المنيعي | نائباً للرئيس. |
| ٣- ميثب فهد المنيعي | عضواً ومشرفاً مالياً. |
| ٤- عبد الله عبد الرحمن الوحيدي | عضواً. |
| ٥- عبد الله بن علي المنيعي | عضواً. |
| ٦- محمد بن مسفر السعدي | عضواً. |

في حين اعتذر عن الحضور :

عبد الله سالم عامر السلوي - سعيد سالم القحطاني - تركي فهد المنيعي
وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع، وذلك وفق التفصيل الآتي:

أولاً:

- الموضوع: عرض التقرير المالي للعام للربع الثاني من عام ٢٠٢٥ م.
- المناقشة: - تم مناقشة التقرير المالي
- القرار: تم اعتماد التقرير المالي

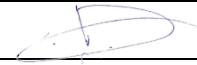
ثانياً:

- الموضوع: اعتماد السياسات واللوائح
- المناقشة: تم مناقشة السياسات
- القرار: وافق المجلس على اعتماد السياسات التالية.

- ١- دليل الحسابات الموحد
- ٢- سياسة تعارض المصالح
- ٣- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- ٤- سياسة خصوصية البيانات
- ٥- سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثلافها
- ٦- سياسة جمع التبرعات
- ٧- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
- ٨- آلية إدارة المتطوعين
- ٩- لائحة الموارد البشرية

- ١٠- الميثاق الاخلاقي للعاملين
- ١١- نظام الرقابة الداخلي
- ١٢- آلية لادارة طلبات العضوية في الجمعية العمومية
- ١٣- آلية التأكد من استحقاق المستفيدين
- ١٤- لائحة صلاحيات المجلس والصلاحيات الممنوحة من المجلس
- ١٥- قائمة بصلاحيات المجلس والصلاحيات التي يفوضها
- ١٦- البرنامج. التعريفي لمجلس الادارة
- ١٧- اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة جرائم الارهاب
- ١٨- اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة غسل الاموال
- ١٩- قائمة السياسات والاجراءات عند الاشتباه في غسل الاموال
- ٢٠- هيكل تنظيمي للجمعية
- ٢١- بطاقات الوصف الوظيفي للوظائف المالية
- ٢٢- لائحة الصلاحيات المالية للمجلس والادارة التنفيذية
- ٢٣- تقارير المراجع الداخلي
- ٢٤- لائحة السياسات المالية وتشمل ١٤ سياسة مالية
- ٢٥- دليل الاجراءات المالي
- ٢٦- اجراءات التعامل مع المقبوضات
- ٢٧- لائحة المشتريات
- ٢٨- سياسة الصرف على البرامج والانشطة
- ٢٩- سياسة الاستثمار

وقد وافق المجلس على قرارات وتوصيات الاجتماع

الاسم	المنصب	التوقيع
١. سعد مسفر محمد السلولي	رئيساً.	
٢. ناصر فهد المنيعي	نائباً للرئيس.	عن بعد
٣. ميثب فهد المنيعي	عضواً ومشرفاً مالياً.	عن بعد
٤. عبد الله عبد الرحمن الوحيدي	عضواً.	عن بعد
٥. محمد بن مسفر السعدي	عضواً.	عن بعد
٦. عبد الله بن علي المنيعي	عضو	عن بعد



الختم :