

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة قلوة  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم التسجيل ٣٤٦٢



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

# دراسة احتياج المستفيدين والمستفيدات لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بقلوة

٢٠٢٣

رقم الإصدار: 1

quranqelwh@gmail.com



quranqelwh.org



0177226003



SA2580000474608010005004



@etqan\_ql



0503232324





الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

## المقدمة

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة قلوة السياسات والإجراءات التي تنظم دراسة احتياج المستفيدين والمستفيدات والداعمين والمتطوعين ، بما يضمن حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس 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. وترتكز الجمعية على صيغة دراسة احتياج مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه الاحتياج مع مراجعتها باستمرار ، والتعديل عليها، وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وإنجاز ، 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

## من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة قلوة من خلال الجوانب التالية:

- ١- تعلم القرآن الكريم تلاوة وحفظاً وتجويداً وهم الطلاب والطالبات
- ٢- تعليم القرآن الكريم للغير (بطريقة مباشرة كمعلم، أو غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك، وهم منسوبي الجمعية من طلاب وطالبات ومعلمين ومعلمات ومشرفين ومشرفات وإداريين وإداريات في جميع المستويات
- ٣- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى، وهم المانحون لجميع أنواع البذل





الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

٤- وجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع، وهم المتطوعون في الجمعية

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد من خلال الجوانب التالية:

- ١- تصحيح المفاهيم لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- قنوات استقبال الملحوظات والطلبات (روابط الكترونية)
- ٢- الاتصال المباشر على رقم جوال الجمعية واستقبال الرسائل عبر برنامج الواتس أب
- ٣- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية
- ٤- التواصل أو الحضور المباشر للجمعية
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية رافد
- ٦- زيارات منسوبي الجمعية للمواقع والجهات الأخرى

### يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- ١- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به من خلال الموقع الرسمي للجمعية: رابط التقديم على وظيفة إدارية أو تعليمية، رابط التطوع، رابط التواصل بمقترح أو ملحوظة ونحوها
- ٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب أو الملحوظة
- ٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة
- ٤- في حال شكوى يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام، وبعد الانتهاء من الموضوع واتخاذ الرأي المناسب حيال هذا الأمر يتم إبلاغه بانتهاء الملحوظة واتخاذ الاجراء المناسب، دون بيان الاجراء المتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر



الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

١١	رقم الاجتماع	١٤٤٦/٥/٩ هـ	التاريخ	اللاثنين	اليوم	بعد صلاة المغرب	زمن الاجتماع
----	--------------	-------------	---------	----------	-------	-----------------	--------------

م	الاسم	العمل الحالي	التوقيع	ملاحظات
١	سعيد بن جمعان الشدوي	رئيس الجمعية		
٢	سعيد صالح علي الشدوي	نائب رئيس الجمعية		
٣	عيسى إبراهيم عبد الله الزهراني	المسؤول المالي		
٤	سعد الله إبراهيم الزهراني	عضو		
٥	صالح علي أحمد الحميدي	عضو		
٦	عبد الله احمد عطية الزهراني	عضو		
٧	وقتان بن عبدان الزهراني	عضو		