



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة بلقرن (تلاوة)
ترخيص رقم ٣٣٣١

النظام الإداري

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

محافظة بلقرن

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

257608010609311

الائتماني NCB

42147109005008

بنك البلاد
Bank AlBilad

999127812000006



ارسل الرقم (١) إلى الرقم (٥٨٠٠١٧) للتبرع بمبلغ (١٢) ريال شهرياً

منطقة عسير - محافظة بلقرن - سبت العلية الشارع العام - مقابل وكالة تويوتا
الهاتف: 0176302081 الجوال: 0557747741 الإيميل: qwmnn3@gmail.com

تمهيد

تضع جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بلقرن 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 ببلقرن 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.

تلاوة لتحفيظ القرآن ببلقرن

- 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	العمل (متطوع)
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	الرابط مباشرة يستقبل طلب التطوع
	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	يدرج الاسم في قوائم المتطوعين
	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 ملائسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراءات المناسبة دون بيان الاجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم
بمحافظة بلقرن (تلاوة)
ترخيص رقم ٣٣٣١

نموذج اعتماد (مجلس الإدارة)

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله ، وبعد:
واعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

مركز التحفيظ القرآني

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

257608010609311

الائتماني NCB

42147109005008

بنك البلاد
Bank AlBilad

999127812000006



ارسل الرقم (١) إلى الرقم (٥٨٨٠١٧) للتبرع بمبلغ (١٢) ريال شهرياً

منطقة عسير - محافظة بلقرن - سبت العلية الشارع العام - مقابل وكالة تويوتا
الهاتف : 0176302081 الجوال : 0557747741 الإيميل : qwmnn3@gmail.com



بسم الله الرحمن الرحيم

اليوم: الاحد	التاريخ ٨ / ١٠ / ١٤٤٦هـ	الموافق: ٦ / ٤ / ٢٠٢٥ م
محضر الاجتماع الأول لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٥م		

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله.

ففي اليوم الموضح أعلاه عُقد الاجتماع؛ الخامس لمجلس الإدارة في جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة بلقرن، وذلك بمقر الجمعية، وقد بدأ الاجتماع تمام الساعة (٠٤:٠٠) مساء وانتهى الساعة (٠٦:٣٠) مساء وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:

- ١- د / عبدالرحمن بن خصيف القرني رئيساً.
- ٢- علي بن عائض الحارثي نائباً للرئيس.
- ٣- محمد ناصر طالع القرني عضواً.
- ٤- محمد بن عبدالحق القرني عضواً.
- ٥- عثمان بن علي القرني عضواً.
- ٦- محمد بن علي بن عون القرني عضواً.
- ٧- سعيد عبد الله ال فاضل عضواً.

ولم يعتذر أحدا عن الحضور، وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع، وذلك وفق التفصيل الآتي:

أولاً: الموضوع: عرض التقرير المالي للربع الأول ٢٠٢٥ م.

- المناقشة:- تم عرض التقرير، والنظر في المصروفات والإيرادات
- القرار: تم اعتماد التقرير بإجماع أعضاء المجلس. (تم ارفاق مرفقات)

ثانياً:

- الموضوع: تحديث اللوائح والسياسات وإضافة اللوائح الجديدة.
- المناقشة:- تم استعراض اللوائح ومناقشتها.
- القرار: تم اعتماد وتحديث كافة السياسات التالية: (سياسة تعارض المصالح، تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات - نظام الرقابة الداخلي - سياسة آليات الرقابة - لائحة الموارد البشرية - لائحة المدير التنفيذي - لائحة إدارة المتطوعين - سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها - سياسة جمع التبرعات - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات - سياسة خصوصية البيانات - سياسة تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة - لائحة المشتريات - سياسة الاستثمار - سياسة الصرف على البرامج والأنشطة - إجراءات التعامل مع المقبوضات - دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب - دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية - منهجية دليل المخاطر - اللائحة المالية سياسة مصفوفة الصلاحيات - لائحة عمل أعضاء مجلس الإدارة - الدليل التعريفي لعضو مجلس الإدارة - مهام المشرف المالي - الدليل التنظيمي في مكافحة غسل الأموال - الميثاق الأخلاق للعاملين -

- سياسة ومؤشرات الاشتباه بغسيل الأموال وجرائم الإرهاب - سياسة الوقاية من غسيل الأموال وجرائم الإرهاب - دليل قبول أعضاء الجمعية العمومية - لائحة الشراكات المجتمعية - سجل المخاطر سياسة تنمية الموارد المالية - مهام وصلاحيات مجلس الإدارة - سياسة التظلم - منهجية قياس رأي ذوي الصلاحية - دليل الأمن والسلامة - سياسة التعامل مع الشركاء والمنفذين والموردين - لائحة الحوكمة - سجل الشكاوى - لائحة وخطة المتابعة والتقييم - سياسة قواعد السلوك). دراسة سياسة استرداد المبلغ للمتبرع - سياسة توجيه مبلغ التبرع لمشروع آخر - سياسة شراء الاصول - تتبع النقد من المتبرع للمستفيد..

ثالثاً:

- الموضوع: عرض نتائج تقييم قياس الرضا.
- المناقشة: -. تم المناقشة.
- القرار: التوصية بأخذ التقييمات بعين الاعتبار وتحليلها واصلاح الملاحظات في العام المقبل.

رابعاً:

- الموضوع: عرض تقرير تقييم المخاطر.
- المناقشة: -. تم المناقشة.
- القرار: التوصية بأخذ التقييمات في التقرير بعين الاعتبار والعمل على ذلك.

توقيعات الأعضاء على المحضر

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	د. عبدالرحمن بن خصيف آل عجلان القرني	الرئيس	
٢	علي بن عايض بن محمد آل سعيد الحارثي	نائب الرئيس	
٣	محمد بن ناصر بن طالع آل طالع القرني	عضو	
٤	محمد بن علي بن عون آل عون القرني	عضو	
٥	محمد بن عبدالخالق بن علي آل عبدالخالق القرني	عضو	
٦	عثمان بن علي بن عثمان آل عثمان القرني	عضو	
٧	سعيد عبدالله سعيد ال فاضل القرني	عضو	

المدير التنفيذي: عيد محمد سعد القحطاني التوقيع:



تلاوة لتحفيظ القرآن