



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اعتمدت بقرار مجلس الإدارة رقم (2) محضر رقم (17 - 6 - 115) بتاريخ 2026/01/07م

مراجعة

شركة الضبط للمحاماة
والاستشارات القانونية

تحديث

أ. رزق الله بن قاسم الأحمد
مسؤول الحوكمة والالتزام

إشراف الرئيس التنفيذي

م. تركي بن مصلح الحثيرشي

الترميز | النسخة | 1447هـ
B37 | 03 | 2026م





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الفصل الأول

التعريف، والهدف، والنطاق، وأساس إعداد السياسة

المادة الأولى: التعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية والمعاني المبينة أمام كل منها:

اللفظ / العبارة	التوضيح والمعنى
المركز	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
قواعد الحوكمة	قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية
الجمعية	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
اللائحة الأساسية	اللائحة الأساسية لجمعية هدية الحاج والمعتمر.
مجلس الإدارة	مجلس إدارة جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
العلاقة مع المستفيد	هي العلاقة التفاعلية القائمة بين الجمعية والمستفيد من خدماتها، والتي تقوم على مبادئ الشفافية، والعدالة، والكرامة الإنسانية، بهدف تحقيق الأثر الإيجابي المستدام، من خلال تقديم خدمات أو برامج تتوافق مع احتياجات المستفيدين.

المادة الثانية: هدف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم علاقة الجمعية مع المستفيدين، وتقديم خدمة متميزة لهم 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. 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.

المادة الثالثة: نطاق السياسة:

تعمل هذه السياسة كتشريع داخلي يُطبَّق في جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية، وعلى المستفيدين سواء من الجهات أو الأفراد.

المادة الرابعة: أساس إعداد اللائحة:

تَعْتَمَد هذه اللائحة على أساس:

1. متطلبات الحوكمة.



الفصل الثاني

سياسة وإجراءات تنظيم علاقة الجمعية مع المستفيدين

المادة الخامسة: تقديم الخدمة:

1. تقديم الخدمة للمستفيد من الجمعية بكافة فئاتهم من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال القنوات المشار إليها في هذه السياسة.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية.

المادة السادسة: تبني أفضل المعايير والممارسات:

تتبني الجمعية أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة من الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات متنوعة.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. 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.

المادة السابعة: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. الموقع الالكتروني للجمعية.
6. الممثلين أو العاملين في المكاتب الفرعية.
7. غير ذلك من الوسائل المتاحة.

المادة الثامنة: الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. سياسات العمل الداخلية.
3. طلب دعم مستفيد.
4. أي أداة أخرى تحقق الهدف المطلوب.



المادة التاسعة: إجراءات التعامل مع المستفيدين:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة المختصة لبحث ودراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة ما بين ثلاثة أيام إلى أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

الفصل الثالث

تصنيف المستفيدين وآلية قياس رضاهم

المادة العاشرة: تصنيف المستفيدين:

ينقسم المستفيدون إلى قسمين رئيسيين وهما:

أولاً: المستفيدون الداخليون، وهم كل من:

1. أعضاء الجمعية العمومية.
2. أعضاء مجلس الإدارة.
3. منسوبي الجمعية.
4. المستشارون.
5. الموظفون الموسميون.
6. المتطوعون.

ثانياً: المستفيدون الخارجيون، وهم كل من:

1. الجهات الحكومية المشرفة والمتعاونة مع الجمعية.
2. الجهات المانحة والداعمة.
3. الشركاء والموردين.
4. الجمعيات والأفراد المتعاونون.
5. المستفيدون من الحجاج والمعتمرين والزوار.
6. المستفيدون حسب تصنيف المشاريع.
7. أفراد المجتمع المكي والمدني.
8. العاملون في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.



المادة الحادية عشرة: آلية قياس رضا المستفيدين:

تتم عملية قياس رضا المستفيدين كما يلي:

1. بإحدى الآليات المعتمدة والموثقة في الجمعية، على أن يتم إصدار نتائج قياس الرضا
2. تتولى الإدارات المختصة بالمستفيدين حسب تصنيفهم للقيام بهذه العملية بصفة سنوية على أقل تقدير، ويمكن أن تكون لفترات أقل من ذلك.

المادة الثانية عشرة: الرد على استفسارات وشكاوى المستفيدين:

يتم ذلك حسب ما يلي:

1. تخصيص أيقونة خاصة في الموقع الإلكتروني للجمعية لاستقبال استفسارات وشكاوى المستفيدين والرد عليهم.
2. تخصيص رقم جوال أو واتساب أو هاتف ثابت لاستقبال استفسارات وشكاوى المستفيدين والرد عليهم.
3. تخصيص بريد إلكتروني لاستقبال استفسارات وشكاوى المستفيدين والرد عليهم.
4. إحالة الاستفسارات والشكاوى إلى الأقسام والإدارات المختصة لتوفير الرد المناسب عليها، ولا يتجاوز ذلك 3 أيام عمل، ويكون مسؤولاً عن هذه الخدمة مركز الاتصال الموحد بالجمعية أو خدمة العملاء أو من يتولى هذه المهمة.

الفصل الثالث

التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة، ومراجعة اللائحة وتحديثها

المادة الثالثة عشرة: التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة:

تم إعداد هذه السياسة بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين المرعية لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة، مع وجوب الاستجابة للمستجدات الصادرة منها.

المادة الرابعة عشرة: سرية المعلومات وتضارب المصالح:

1. يمنع على منسوبي الجمعية الاستفادة الشخصية مما ورد في هذه السياسة إلا بما يتوافق مع الأنظمة المعتمدة.
2. في حال وجود تعارض مصالح محتمل أو متوقع مع أحد منسوبي الجمعية أو أقاربه أو من له معه مصلحة، فإنه يجب الإخطار عبر الإدارة المختصة، على أن تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية إبلاغ مجلس الإدارة وفق التسلسل الإداري المعتمد، لاتخاذ الإجراء المناسب.

المادة الخامسة عشرة: مراجعة اللائحة وتحديثها:

تتم مراجعة هذه السياسة بصفة دورية كل عام على الأقل، واقتراح التعديلات اللازمة إن وجدت، أو عندما تستدعي الحاجة إلى ذلك.

المادة السادسة عشرة: نشر هذه اللائحة:

تعتبر هذه السياسة من السياسات العامة التي يتم نشرها بعد اعتمادها لمنسوبي الجمعية وموقع الجمعية على الانترنت.

تم اعتماد هذه السياسة بموجب القرار الموضح في صفحة الغلاف، ويتم العمل بموجبه من تاريخ اعتماده.