



المملكة العربية السعودية

جمعية العناية بالمساجد في محافظة عنيزة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ١٦٩٦

الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ
الموافق : / / ٢٠٢٢ م
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين لجمعية العناية بالمساجد في عنيزة

جدول المحتويات

تمهيد	
الهدف العام	
الأهداف التفصيلية	
آلية التأكد من استحقاق المستفيد	
القنوات المستخدمة لتواصل مع المستفيدين	
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	
يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتها بالشكل التالي	



تمهيد.

تضع جمعية العناية بالمساجد في عنيزة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافة؛ 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.

الهدف العام.

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية للإنجاز معاملتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضى المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



• زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن.

طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على ان تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة التقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او الخارجي.
- 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.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

ان جمعية العناية بالمساجد تحرص على التأكد من استحقاق المستفيد بحيث لا يتسبب ذلك في منع مستفيد آخر هو أحق بهذه الخدمة التي تقدمها الجمعية حيث ان الجمعية تستهدف المساجد (بناء- ترميم- صيانة)
الخدمات التي تقدمها الجمعية وتحتاج الى التأكد من استحقاق المستفيد كالتالي:
أولاً: الخدمات المقدمة للمستفيد.

آلية التحقق

١- تقوم الجمعية بنشر اعمالها والخدمات المقدمة للمستفيد من خلال حسابها الرسمي في منصة اكس وعبر الموقع الإلكتروني للجمعية.



2- للاستفادة من الخدمات المقدمة من الجمعية.

3- تكون لجنة من قسم الصيانة بمعاينة المسجد والوقف على كل ما يحتاج من اعمال

4- يتم عمل تقرير شامل عن المسجد واكمال اللازم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١-المقابلة.

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-وسائل التواصل الاجتماعي.

٤-الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦- خدمة التطوع.

٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

٨-مناديب المكاتب الفرعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

• اللائحة الأساسية للجمعية.

• دليل خدمات البحث الاجتماعي.

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

• طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

-استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وأعطاء المراجع

الوقت الكافي

-التأكد من تقديم المراجع وكافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات

والتأكد من صلاحيتها ووقت التقديم.

في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف احواله لمسؤول البحث

الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.



المملكة العربية السعودية

جمعية العناية بالمساجد في محافظة عنيزة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ١٦٩٦

الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٤ هـ
الموافق : / / ٢٠٢٢ م
المشروعات :

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وانه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبة سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبية والرد عليه بشأن قبوله او رفضة خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمه.