



— جَمْعِيَّةُ —  
زائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستفيدين لجمعية زائرات البيت الحرام



## المحتويات

٣	تمهيد .....
٣	الهدف العام .....
٣	الأهداف التفصيلية .....
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين .....
٤	الأدوات المتاحة للتواصل مع المستخدمين: .....
٤	معايير التعامل مع المستخدمين .....
٥	اعتماد مجلس الإدارة .....



بيان التعديلات

م	تاريخ التعديل
١	٢٠٢٤/١/٩ الموافق ١٤٤٥/٦/٢٧
٢	٢٠٢٥/٠٨/٢٤ الموافق: ١٤٤٧/٣/١
٣	

## تمهيد:

تضع جمعية زائرات البيت الحرام السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف ذات العلاقة (المستفيدين، الداعمين، المتطوعين، وغيرهم) بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق هذه الأطراف، ويضمن حمايتهم من أي تبعات أو خلافات قد تنشأ. وتشكل أنظمة العمل والعقود المرجع الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين، وآلية أداء مهامهم، وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية، وطرق تسوية الخلافات الناتجة عن تنفيذ العقود أو الخدمات، بما يحفظ حقوق جميع الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على تعزيز وتنظيم علاقتها بالمستفيدين، مع مراجعة هذه السياسة بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة عليها، لضمان التطوير المستمر وتحقيق الأهداف وتقديم الخدمات للمستفيدين بأفضل صورة ممكنة.

## الهدف العام:

تقديم خدمات وبرامج متميزة لضيوف الرحمن من زائرات وزوار ومعتمرات ومعتمرين وحجاج ومصلين بجودة عالية، وبأسلوب يسير وسريع، مع متابعة متطلباتهم واقتراحاتهم، والسعي المستمر للتطوير بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

## الأهداف التفصيلية:

- دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
- تنفيذ البرامج المناسبة لكل احتياج تمت دراسته، بما ينسجم مع أهداف الجمعية، وذلك باستخدام أحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات.
- قياس رضا المستفيدين بشكل دوري لرفع جودة الخدمات والتحسين المستمر.
- تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال:
  - ✓ تصحيح المفاهيم السائدة عن الخدمات.
  - ✓ تكوين انطباعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج وخدمات.
  - ✓ نشر ثقافة تقييم الخدمة كحق للمستفيد وأداة للتطوير لا للعقاب.
  - ✓ نشر ثقافة الجودة بين جميع الأقسام العاملة في الجمعية.
  - ✓ ابتكار أدوات إدارية وتقنية لرفع مستوى الخدمة ومعالجة التحديات.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة الشخصية.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- البريد الإلكتروني.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

## معايير التعامل مع المستفيدين:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على استفساراته دون تأخير.
- الاهتمام بملاحظات المستفيدين وشكواهم، والعمل على معالجتها وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.
- استكمال إجراءات التسجيل فور اكتمال الطلبات والتأكد من صحتها.
- تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد في الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة.

## اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٣) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية زائرات البيت

الحرام، بتاريخ: ١٤٤٧/٣/١هـ، الموافق: ٢٤/٠٨/٢٠٢٥م.

م	الاسم	التوقيع
١	مها عمر محمد يماني (رئيس مجلس إدارة)	
٢	هيفاء عبد الرحيم عبد الغني الثقفي (نائب رئيس مجلس إدارة)	
٣	فتحية محمد صالح جمعة (عضو مجلس إدارة)	
٤	رحمة صالح بن أشعري (عضو مجلس إدارة)	
٥	مريم فرحه سعد الغامدي (عضو مجلس إدارة)	

الختم:



جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

## آية التأكد

من استحقاق المستفيد للخدمة



## المحتويات

٣	تمهيد:.....
٣	أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:.....
٣	الفئات المستهدفة:.....
٤	طبيعة الخدمات:.....
٤	آلية الاستحقاق:.....
٥	أحكام عامة:.....
٥	خاتمة:.....
٦	اعتماد مجلس الإدارة:.....





بيان التعديلات

م	تاريخ التعديل
١	٢٠٢٤/١/١٠ الموافق ١٤٤٥/٦/٢٨
٢	٢٠٢٥/٠٨/٢٤ الموافق: ١٤٤٧/٣/١
٣	

## تمهيد :

تعمل جمعية زائرات البيت الحرام على تقديم خدمات إنسانية متنوعة لضيوف الرحمن، تشمل برامج الإطعام، السقيا، الحفاوة، الإرشاد، الرعاية، والتأهيل التطوعي والمشاركات المجتمعية، وذلك دون تمييز، وبما يحقق رسالة الجمعية في خدمة الزائرات والمعتمرات والحاجات والمقيمات في مكة المكرمة. وتهدف هذه السياسة إلى توضيح آلية تحديد الاستحقاق للخدمات بما يتناسب مع طبيعة كل برنامج.

### أولاً: أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمات إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل ومنظم.
- الحد من إساءة استخدام الخدمات أو الاستفادة منها من غير مستحقيها.
- تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من الجمعية.
- تعزيز الثقة في آليات الجمعية لدى الجهات الرسمية والداعمين.

### ثانياً: الفئات المستهدفة:

تشمل الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية:

- زائرات البيت الحرام.
- المعتمرات والحاجات.
- المصليات في الحرم المكي.
- المريضات وذوي الاحتياج في مكة.
- المتطوعات والمتطوعين.
- المشاركون في الفعاليات والبرامج المجتمعية.

## ثالثاً: طبيعة الخدمات:

### ١. خدمات عامة لا تتطلب جمع بيانات:

- برامج الإطعام (إفطار الصائمين، السحور، وجبة حاج، توزيع التمور).
  - برامج السقيا.
  - برامج الحفاوة واستقبال وتوديع ضيوف الرحمن.
  - برامج الرعاية للزائرات وأطفالهن.
  - برامج الإرشاد والتوعية.
- تُقدّم هذه الخدمات بشكل مباشر وميداني دون الحاجة لتسجيل بيانات المستفيدين.

### ٢. خدمات نوعية تتطلب التحقق من البيانات:

- برامج تأهيل المتطوعات والمتطوعين.
- المشاركات المجتمعية المنظمة مثل ملتقيات التطوع. تتطلب هذه البرامج تسجيل بيانات المتقدم/ة (الهوية الوطنية أو الجواز، ووسائل التواصل) لأغراض التوثيق، المشاركة، المتابعة، والجوائز أو الشهادات المرتبطة بها.

## رابعاً: آلية الاستحقاق:

- لا يُشترط في الخدمات العامة أي متطلبات تحقق أو مستندات، وتُقدّم في المواقع المستهدفة حسب الفئة والزمان المناسب.
- في البرامج النوعية:
  - تعبئة استمارات إلكترونية أو ورقية.
  - تقديم هوية أو جواز سفر.
  - اجتياز شروط البرنامج أو المقابلة عند الحاجة.

### خامسًا: أحكام عامة:

- تراعي الجمعية خصوصية المستفيدين ولا تجمع بيانات شخصية إلا في حالة الضرورة.
- تُحدّث هذه السياسة بشكل دوري بما يتوافق مع خطط البرامج الجديدة.
- تُعتبر هذه السياسة مرجعًا داخليًا لضبط آلية تقديم الخدمات بكفاءة وعدالة دون تحميل المستفيد أي عبء غير مبرر.

### خاتمة:

تُعد آلية التأكد من استحقاق المستفيد أداة أساسية لضمان العدالة في تقديم الخدمات، ومراعاة خصوصية المستفيدين، وتحقيق أعلى درجات الشفافية والفعالية في توجيه التبرعات والدعم للفئات المستهدفة فعليًا. وتلتزم الجمعية بتطبيق هذه الآلية بدقة بما يضمن تحقيق رسالتها الإنسانية والتنموية.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٣) سياسة آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة لجمعية زائرات البيت الحرام، بتاريخ: ١٤٤٧/٣/١ هـ، الموافق: ٢٤/٠٨/٢٠٢٥ م.

م	الاسم	التوقيع
١	مها عمر محمد يماني (رئيس مجلس إدارة)	
٢	هيفاء عبد الرحيم عبد الغني الثقفي (نائب رئيس مجلس إدارة)	
٣	فتحية محمد صالح جمعة (عضو مجلس إدارة)	
٤	رحمة صالح بن أشعري (عضو مجلس إدارة)	
٥	مريم فرحه سعد الغامدي (عضو مجلس إدارة)	

الختم:



جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ  
مكة المكرمة - ترخيص رقم 5436