

جمعية
زائرات البيت الحرام

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستقدين لجمعية زائرات البيت الحرام



المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتأتية للتواصل مع المستفيدين:
٤	معايير التعامل مع المستفيدين
٥	اعتماد مجلس الإدارة



بيان التعديلات

م	تاريخ التعديل
١	٢٠٢٤/٦/٢٧ الموافق: ١٤٤٥/٩/١
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.

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

المهد العام:

تقديم خدمات وبرامج متميزة لضيوف الرحمن من زائرات وزوار ومعتمرات ومعتمرين وحجاج ومصلين بجودة عالية، وبأسلوب يسير وسريع، مع متابعة متطلباتهم واقتراحاتهم، والسعى 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 الماتاحة للتواصل مع المستفيدين:

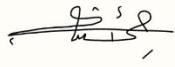
- اللائحة الأساسية للجمعية.
- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

معايير التعامل مع المستفيدين:

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

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٣) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدن لجمعية زائرات البيت الحرام، بتاريخ: ١٤٤٧/٣/١، الموافق: ٢٤/٠٨/٢٠٢٠م.

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

الختم:





جمعية
زائرات البيت الحرام

آلية التأكيد

من استحقاق المستفيد للخدمة



المحتويات

٣	تمهيد:.....
٣	أهمية آلية التأكيد 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	٢٠٢٤/٦/٢٨ الموافق: ١٤٤٥/١٠/١
٢	٢٠٢٥/٠٨/٢٤ الموافق: ١٤٤٧/٣/١
٣	

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

أولاً: أهمية آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تساهم آلية التأكيد 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 مستحقها.
- 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 وال الحاجات.
- 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:

- برماج الإطعام (إفطار الصائمين، السحور، وجبة حاج، توزيع التمور).
- برماج السقيا.
- برماج الحفاوة واستقبال وتوديع ضيوف الرحمن.
- برماج الرعاية للزائرات وأطفالهن.
- برماج الإرشاد والتوعية.

تُقدّم هذه الخدمات بشكل مباشر وميداني دون الحاجة لتسجيل بيانات المستفيدين.

٢. خدمات نوعية تتطلب التحقق من البيانات:

- برماج تأهيل المتطوعات والتطوعين.
- 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، وتقديم في الواقع 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:

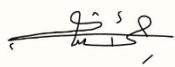
- تراعي الجمعية خصوصية المستفيدين ولا تجمع بيانات شخصية إلا في حالة الضرورة.
- تُحدّث هذه السياسة بشكل دوري بما يتوافق مع خطط البرامج الجديدة.
- تُعتبر هذه السياسة مرجعًا داخليًا لضبط آلية تقديم الخدمات بكفاءة وعدالة دون تحمّيل المستفيد أي عبء غير مبرر.

خاتمة:

تُعد آلية التأكيد 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 التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة لجمعية زائرات البيت الحرام، بتاريخ: ١٤٤٧/٣/٢٠٢٥هـ، الموافق: ٢٠٢٥/٠٨/٢٤م.

م	الاسم	التوقيع
١	مها عمر محمد يمانى (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 فرحة سعد الغامدي (عضو مجلس إدارة)	

الختام:



جمعية
زائرات البيت الحرام
مكة المكرمة - ترخيص رقم ٥٤٣٦