جَمعِيّةُ
زائِـراتِ البَيـتِ الحَـرَامِ

سياسـة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

رقم الإصدار	تاريخ الاعتماد	مرجع الاعتماد
2	1447/03/01هـ 2025/08/24م	محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (13) لعام 2025م

المحتويات

تمهيد 3
الهدف العام 3
الأهداف التفصيلية 3
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين 4
الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين 4
معايير التعامل مع المستفيدين 4
اعتماد مجلس الإدارة 5

بيان التعديلات

م	تاريخ التعديل	بيان التعديل
1	1445/06/27 الموافق: 2024/01/09	**الإصدار الأول:** اعتماد السياسة
2	1447/03/01، الموافق: 2025/08/24	**الإصدار الثاني:** مراجعة وتحديث السياسة

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.

وتركّز 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 الالكتروني 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 (13) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية زائرات البيت الحرام، بتاريخ: 1447/03/01هـ الموافق: 2025/08/24م

م	الاسم	التوقيع
1	مها عمر محمد يماني (رئيس مجلس إدارة)	
2	هيفاء عبد الرحيم عبد الغني الثقفي (نائب رئيس مجلس إدارة)	
3	فتحية محمد صالح جمعة (عضو مجلس إدارة)	
4	رحمة صالح بن أشعري (عضو مجلس إدارة)	
5	مريم فرحه سعد الغامدي (عضو مجلس إدارة)	

جمعية زائرات البيت الحرام
مكة المكرمة - ترخيص رقم 5436