

سياسة إدارة العلاقة مع المستفيدين جمعية الهدى لمساعدة الحجاج

تمهيد

تضع جمعية الهدى لمساعدة الحجاج هذه السياسة لتنظيم العلاقة بينها وبين المستفيدين من خدماتها، بما يضمن حفظ حقوق المستفيدين، وتحقيق أعلى مستويات الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعتمدة.

وتهدف الجمعية من خلال هذه السياسة إلى بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع المستفيدين، قائمة على الاحترام، والشفافية، وسهولة الوصول للخدمة، وتحقيق رضا المستفيد، مع المراجعة المستمرة لهذه السياسة وتحديثها بما يخدم رسالة الجمعية وأهدافها في خدمة الحجاج والمعتمرين.

الهدف العام

تقديم خدمات متميزة للمستفيدين من الحجاج والمعتمرين وذويهم، بجودة عالية وسرعة وكفاءة، تسهم في تسهيل أداء مناسك العمرة والحج، وتدعم الجهود التكاملية مع الجهات ذات العلاقة، مع تعزيز رضا المستفيد وثقته بخدمات الجمعية.

الأهداف التفصيلية

1. تسهيل حصول المستفيدين على الخدمات المساندة لأداء العمرة والحج دون عناء أو مشقة.
2. تقديم خدمات صحية وإرشادية وإغاثية تلبى احتياجات الحجاج والمعتمرين وفق أفضل الممارسات.
3. تشجيع مشاركة شباب المنطقة في العمل التطوعي لخدمة الحجاج وتنظيم جهودهم بكفاءة.
4. استخدام الوسائل التقنية والأنظمة الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيدين.
5. توفير معلومات واضحة ودقيقة للمستفيدين والرد على استفساراتهم عبر قنوات متعددة.
6. رفع مستوى رضا المستفيدين وقياسه بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات.
7. تعزيز ثقة المستفيدين وانتمائهم للجمعية من خلال الالتزام بالشفافية والاحترافية في تقديم الخدمة.
8. مساندة الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة في خدمة الحجاج والتكامل معها.

نطاق تطبيق السياسة

تطبق هذه السياسة على جميع منسوبي الجمعية، والموظفين، والمتطوعين، وكل من يشارك في تقديم الخدمات للمستفيدين من الحجاج والمعتمرين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات والمراسلات الرسمية.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمات التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب الجمعية في المواقع الميدانية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين

1. اللائحة الأساسية لجمعية الهدى لمساعدة الحجاج.
2. دليل خدمات المستفيدين.
3. سياسة الدعم والمساعدات.
4. نماذج طلبات الدعم والخدمات.

آلية التعامل مع المستفيدين

يتم التعامل مع المستفيدين وفق الإجراءات التالية:

1. استقبال المستفيدين بلباقة واحترام وتقديم العناية اللازمة لاستفساراتهم.
2. التأكد من استكمال المستفيد لجميع البيانات والمستندات المطلوبة والتحقق من صحتها.
3. توضيح إجراءات تقديم الخدمة للمستفيد، وفي حال وجود أي لبس يتم إحالته للجهة المختصة داخل الجمعية.
4. إقرار المستفيد بصحة البيانات المقدمة وتحمله المسؤولية النظامية عن ذلك.
5. إشعار المستفيد بأن طلبه سيتم دراسته من قبل الجهة المختصة وإبلاغه بنتيجة الطلب خلال مدة زمنية محددة.
6. استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة وفق الأنظمة المعتمدة.

سرية المعلومات وحقوق المستفيد

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية بيانات ومعلومات المستفيدين، وعدم استخدامها إلا للأغراض المخصصة لها، مع ضمان معاملة المستفيد بعدالة واحترام دون تمييز.



جمعية الهدى لمساعدة الحجاج بمحافظة رابغ
مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 1682

الرقم :
التاريخ :

قياس رضا المستفيدين

تعتمد الجمعية آليات دورية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، والاستفادة من نتائج القياس في تحسين الأداء وتطوير الخدمات.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية الهدى لمساعدة الحجاج هذه السياسة في اجتماعه رقم () المنعقد بتاريخ (//) ، وتعد هذه السياسة سارية المفعول من تاريخ اعتمادها، وتحل محل جميع سياسات إدارة العلاقة مع المستفيدين المعمول بها سابقاً.