



دليل خدمات المستفيدين جمعية الهدى لمساعدة الحجاج

أولاً: مقدمة الدليل

يهدف دليل خدمات المستفيدين في جمعية الهدى لمساعدة الحجاج إلى توضيح أنواع الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين والمستفيدين، وبيان آلية الحصول عليها، وحقوق وواجبات المستفيد، بما يضمن سهولة الوصول للخدمة، ورفع مستوى الجودة والرضا.

ثانياً: تعريف المستفيد

هو كل حاج أو معتمر أو من في حكمهم ممن تقدم بطلب الاستفادة من خدمات الجمعية، أو استفاد فعلياً من إحدى خدماتها، وفق الأنظمة والضوابط المعتمدة.

ثالثاً: فئات المستفيدين

1. الحجاج والمعتمرون.
2. من لم يتمكن من أداء فريضة الحج من أهل منطقة مكة المكرمة.
3. كبار السن وذوو الإعاقة من الحجاج.
4. الحالات الصحية أو الطارئة أثناء موسم الحج أو العمرة.

رابعاً: أنواع الخدمات المقدمة

1. الخدمات الإرشادية

- التوعية بمناسك الحج والعمرة.
- الإرشاد المكاني والزمني للحجاج.
- تسهيل التواصل مع الجهات ذات العلاقة.

2. الخدمات الصحية

- تقديم الإسعافات الأولية.
- التنسيق مع الجهات الصحية المختصة.
- التوجيه الصحي الوقائي للحجاج.

3. الخدمات الإغاثية

- المساندة في الحالات الطارئة.
- تقديم المساعدات العاجلة حسب الحاجة.

4. الخدمات المساندة

- مساعدة كبار السن وذوي الإعاقة.
- الإرشاد اللغوي والتواصل.
- الدعم الميداني أثناء أداء المناسك.

خامساً: آلية طلب الخدمة

1. التقدم بطلب الخدمة من خلال أحد قنوات التواصل المعتمدة.
2. تعبئة نموذج طلب الخدمة وتقديم البيانات المطلوبة.
3. دراسة الطلب من الجهة المختصة في الجمعية.
4. إشعار المستفيد بنتيجة الطلب.
5. تقديم الخدمة وفق الأنظمة المعتمدة.

سادساً: قنوات تقديم الخدمة

- المقابلة المباشرة.
- الاتصال الهاتفي.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- مناديب الجمعية في المواقع الميدانية.

سابعاً: حقوق المستفيد

1. الحصول على الخدمة باحترام وكرامة.
2. وضوح الإجراءات وسهولة الوصول للخدمة.
3. سرية بياناته ومعلوماته.
4. تقديم الشكوى أو المقترح دون أي ضرر.
5. معرفة نتيجة طلبه خلال مدة زمنية محددة.

ثامناً: واجبات المستفيد

1. تقديم معلومات صحيحة ودقيقة.
2. الالتزام بالتعليمات والضوابط المنظمة للخدمة.
3. التعاون مع موظفي ومتطوعي الجمعية.
4. المحافظة على الممتلكات والمرافق.



تاسعًا: الشكاوى والمقترحات

تتيح الجمعية للمستفيدين تقديم الشكاوى والمقترحات عبر القنوات المعتمدة، وتلتزم بدراستها والرد عليها خلال مدة زمنية محددة، والاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات.

عاشرًا: سرية المعلومات

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا للأغراض النظامية، وعدم الإفصاح عنها إلا بموجب الأنظمة المعتمدة.

حادي عشر: قياس رضا المستفيدين

تعتمد الجمعية استبيانات وأدوات قياس دورية لرضا المستفيدين، ويتم تحليل النتائج واستخدامها في تطوير الخدمات وتحسين الأداء.

اعتماد الدليل

اعتمد هذا الدليل من قبل الإدارة التنفيذية لجمعية الهدى لمساعدة الحجاج، ويعمل به من تاريخ اعتماده، ويخضع للمراجعة والتحديث الدوري حسب الحاجة.

جمعية الهدى لمساعدة الحجاج