جمعية مساجد

للعناية بالمساجد وعمارتها بالمظيلف

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد



جدول المحتويات

تمهيد 3
اهداف السياسة 3
قنوات التواصل مع المستفيدين 4
المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين 4
التعامل مع المستفيدين 4
تعويض المستفيدين 5
استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها 5
بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها 6
قياس رضا المستفيدين 6
اعتماد مجلس الإدارة 6

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية مساجد للعناية بالمساجد بالمظيلف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

أهداف السياسة:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوا ت التواصل المعتمدة والمعلنة.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
7. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
8. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
9. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
10. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. وسائل التواصل الاجتماعي.
6. المناديب.

المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.

التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
7. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية

8. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
9. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
10. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

تعويض المستفيدين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
2. . إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحًا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترحات عبر موقعها الالكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات التالية:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الالكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
2. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات وديًا فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
4. ابلاغ المستفيدين بنتيجة المقترحات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بعمل قياس رضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الالكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الالكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

1. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
2. الزيارات الميدانية.
3. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.
4. المقابلات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية مساجد للعناية بالمساجد بالمظيلف باجتماع رقم (4) تاريخ 2026/7/23م.

بسم الله الرحمن الرحيم

رقم الاجتماع	موضوع الاجتماع	يوم وتاريخ الاجتماع	وقت بداية الاجتماع	مقر الاجتماع
٤ - ٢٦	تنظيمي	الخميس ٢٠٢٦/٠٧/٢٣م	٩:٠٠ – ١٠:٠٠ م	عن بعد

عقد اجتماع مجلس الإدارة وذلك لمناقشة جدول الأعمال التالي:-

١. تعيين مراجع داخلي ومسؤول التزام
٢. مناقشة الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية
٣. مناقشة نظام الرقابة الداخلي
٤. مناقشة سياسة تعارض المصالح
٥. مناقشة سياسة خصوصية البيانات
٦. مناقشة سياسة جمع التبرعات
٧. مناقشة سياسة إدارة المتطوعين
٨. مناقشة لائحة الموارد البشرية
٩. مناقشة لائحة تعيين المدير التنفيذي
١٠. سياسة المكافئات والامتيازات
١١. مناقشة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
١٢. مناقشة لائحة السياسات المالية
١٣. مناقشة سياسة الصرف على البرامج والأنشطة
١٤. مناقشة لائحة المشتريات
١٥. مناقشة سياسة التعامل مع المقبوضات
١٦. مناقشة سياسة الاستثمار
١٧. مناقشة لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
١٨. مناقشة مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
١٩. مناقشة سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٢٠. مناقشة سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات و اتلافها

SA45 80000 481 6080 1080 0082
0536588979 Jameitmasaged@gmail.com

٢١.مناقشة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات
٢٢.مناقشة لائحة أدواروومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب
٢٣.مناقشة دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة
٢٤.مناقشة سياسة مكافحة جر ائم غسل الأموال وتمويل الارهاب
٢٥.مناقشة دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٦.مناقشة دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٧.مناقشة تقرير قياس الرضا لعام ٢٠٢٥م

وكانت القرارات والتوصيات كالتالي :-

١. تعيين الأستاذ : علي حامد الزبيدي مراجع داخلي ومسؤول الالتزام
٢. اعتماد الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية
٣. اعتماد نظام الرقابة الداخلي
٤. اعتماد سياسة تعارض المصالح
٥. اعتماد سياسة خصوصية البيانات
٦. اعتماد سياسة جمع التبرعات
٧. اعتماد سياسة إدارة المتطوعين
٨. اعتماد لائحة الموارد البشرية
٩. اعتماد لائحة تعيين المدير التنفيذي
١٠.سياسة المكافئات والامتيازات
١١.اعتماد تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة والتوجيه بالعمل وفق التدابير الوقائية المرفقة مع تقييم المخاطر وتكليف المدير التنفيذي بإعداد ورش عمل لرفع الوعي لدى العاملين ورفع تقارير دورية.
١٢.اعتماد لائحة السياسات المالية
١٣.اعتماد سياسة الصرف على البرامج والأنشطة
١٤.اعتماد لائحة المشتريات
١٥.اعتماد سياسة التعامل مع المقبوضات
١٦.اعتماد سياسة الاستثمار

SA45 80000 481 6080 1080 0082

0536588979 Jameitmasaged@gmail.com

جمعية مساجد
للعناية بالمساجد وعمارتها بالمظيلف
تصريح رقم :5130

١٧.اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة
١٨.اعتماد مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
١٩.اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٢٠.اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات و اتلافها
٢١.اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات
٢٢.اعتماد لائحة أدواروومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب
٢٣.اعتماد دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة
٢٤.اعتماد سياسة مكافحة جر ائم غسل الأموال وتمويل الارهاب
٢٥.اعتماد دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٦.اعتماد دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٧.تمت مناقشة قياس الرضا ويوصي المجلس بالعمل على اعداد خطة لتحسين الرضا والرفع بها للمجلس لمناقشتها واعتمادها

والله الموفق

م	الاسم	صفته	التوقيع
١	أ.مهدي عبدالله مهدي الزبيدي	الرئيس	
٢	أ.حسن عمر علي الزبيدي	نائب الرئيس	
٣	أ.عبدالله حسن علي الزبيدي	عضو	
٤	م.عبدالله إبراهيم علي الزبيدي	عضو	
٥	م.عبدالهادي عبدالله صالح الزبيدي	عضو	

SA45 80000 481 6080 1080 0082
0536588979 Jameitmasaged@gmail.com