



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التحقق من الاستحقاق

## أولاً: المقدمة

تلتزم جمعية ضيوف الرحمن بتقديم خدماتها للحجاج والمعتمرين والزوار والمستفيدين الآخرين على أساس العدالة والمساواة، وبما يتوافق مع الضوابط النظامية والمهنية التي تضمن وصول الخدمة لمستحقيها وفقاً لأهداف الجمعية ورسالتها في خدمة ضيوف بيت الله الحرام.

## ثانياً: الهدف من السياسة

1. تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها.
2. ضمان حصول المستفيدين على الخدمة بجودة وعدالة وشفافية.
3. وضع آلية واضحة للتحقق من استحقاق المستفيد للخدمة.
4. حماية حقوق المستفيدين والعاملين والمتطوعين.

## ثالثاً: نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الجمعية، سواء كانوا:

- حجاجاً أو معتمرين أو زواراً.
- فئات مستهدفة من ذوي الإعاقة أو كبار السن أو ذوي الدخل المحدود.
- مستفيدين من البرامج الإغاثية أو التطوعية أو التوعوية.

#### رابعاً: مبادئ العلاقة مع المستفيدين

1. العدالة والمساواة: تُقدم الخدمات لجميع الفئات دون تمييز.
2. الشفافية: الإعلان المسبق عن شروط الاستفادة ومعايير القبول.
3. الكرامة والاحترام: معاملة المستفيدين بما يليق بمكانتهم كضيوف الرحمن.
4. الخصوصية: حماية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا لغرض الخدمة.
5. المساءلة: توفير قنوات مخصصة لتقديم الشكاوى والملاحظات.

#### خامساً: آلية استقبال طلبات الخدمة

1. استقبال الطلب عبر:
  - النماذج الإلكترونية في موقع الجمعية.
  - النماذج الورقية في الميدان أو الفروع.
  - إحالات من الجهات الشريكة (مثل تجمع مكة الصحي أو الجمعيات الشريكة).
2. تسجيل الطلب في نظام إدارة المستفيدين مع رقم متابعة خاص.
3. التحقق من اكتمال البيانات والمرفقات الداعمة (الهوية، التصاريح، الحالة الاجتماعية أو الصحية).

#### سادساً: معايير استحقاق الخدمة

نوع الخدمة	المعايير الأساسية للاستحقاق	الوثائق المطلوبة
خدمات الإقامة والإفطار	وجود تصريح حج أو عمرة ساري، أو حالة إنسانية موثقة داخل الحرم	بطاقة الهوية / تصريح حج / إحالة رسمية
خدمات السقيا والإيواء	تواجد المستفيد ضمن نطاق خدمات الجمعية (الحرم أو مداخل مكة)	بطاقة الهوية / موقع التواجد
المساعدات الإنسانية	فئة ذات دخل محدود أو حالة صحية خاصة	شهادة تعريف من جهة رسمية / تقرير طبي
البرامج التوعوية والتدريبية	الانتماء للفئات المستهدفة (العمالة، المتطوعون، الزوار)	نموذج تسجيل معتمد

#### سابعاً: آلية التحقق من الاستحقاق

1. تقوم لجنة مختصة في كل برنامج بمراجعة الطلبات وفق النماذج المعتمدة.
2. في الحالات الإنسانية الطارئة، يُمنح مدير البرنامج صلاحية القبول الفوري مع توثيق الحالة.
3. يتم تدقيق بيانات المستفيد دورياً لضمان استمرار الاستحقاق.
4. تُحدث قاعدة بيانات المستفيدين بشكل ربع سنوي.

#### ثامناً: قنوات التواصل مع المستفيدين

1. الرقم الموحد والبريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. نموذج إلكتروني لتقديم الشكاوى والاقتراحات.
3. حسابات الجمعية في المنصات الرقمية الرسمية.
4. الاستبيانات الدورية لقياس رضا المستفيدين وجودة الخدمة.



#### تاسعاً: حقوق المستفيدين

1. الحصول على الخدمة دون مقابل إلا إذا نُص على خلاف ذلك.
2. معرفة أسباب قبول أو رفض طلب الخدمة.
3. تقديم اعتراض أو شكوى عند عدم الرضا عن مستوى الخدمة.
4. ضمان سرية بياناته وعدم استخدامها دون إذن.

#### عاشراً: واجبات المستفيدين

1. الالتزام بالتعليمات والضوابط أثناء الاستفادة من الخدمة.
2. تقديم معلومات صحيحة ودقيقة عند التسجيل.
3. المحافظة على الممتلكات والمرافق المستخدمة في الخدمة.

#### حادي عشر: المتابعة والتقييم

1. تُعد الإدارة التنفيذية تقارير نصف سنوية عن أعداد المستفيدين ونسب الرضا.
2. تُراجع لجنة المراجعة الداخلية مؤشرات الأداء وتوصي بالتحسينات.
3. تُستخدم بيانات التغذية الراجعة لتطوير البرامج المستقبلية.





## ثاني عشر: النماذج المرفقة

### ◆ نموذج (1): طلب خدمة

الاسم:.....  
رقم الهوية:.....  
نوع الخدمة المطلوبة:.....  
سبب الطلب:.....  
المستندات المرفقة:.....  
توقيع مقدم الطلب:.....



❖ نموذج (2): تقرير تحقق من الاستحقاق



◆ نموذج (3): سجل الشكاوى والملاحظات





## خاتمة

تلتزم جمعية ضيوف الرحمن بتطبيق هذه السياسة لتقديم خدماتها بروح المسؤولية والعدالة والاحترام لضيوف الرحمن، تحقيقاً لرؤية المملكة 2030 في رفع جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.



اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (04) وذلك بتاريخ يوم الأحد 17 ربيع ثاني 1446هـ، الموافق: 20 أكتوبر 2024م.

