



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین وآلية التحقق من الاستحقاق

## أولاً: المقدمة

تلزם جمعية ضيوف الرحمن بتقديم خدماتها للحجاج والمعتمرين والزوار والمستفیدين الآخرين على أساس العدالة والمساواة، وبما يتتوافق مع الضوابط النظمية والمهنية التي تضمن وصول الخدمة لمستحقها وفقاً لأهداف الجمعية ورسالتها في خدمة ضيوف بيت الله الحرام.

## ثانياً: الهدف من السياسة

1. تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفیدين من خدماتها وبرامجهما.
2. ضمان حصول المستفیدين على الخدمة بجودة وعدالة وشفافية.
3. وضع آلية واضحة للتحقق من استحقاق المستفید للخدمة.
4. حماية حقوق المستفیدين والعاملين والمتطوعين.

## ثالثاً: نطاق التطبيق

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

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





#### رابعاً: مبادئ العلاقة مع المستفيدين

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

#### خامسًا: 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 والمرافق الداعمة (الهوية، التصاريح، الحالة الاجتماعية أو الصحية).





### سادساً: معايير استحقاق الخدمة

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

### 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 نص 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.

## عاشرًا: 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. تراجع لجنة المراجعة الداخلية مؤشرات الأداء وتوصي بالتحسينات.
3. تُستخدم بيانات التغذية الراجعة لتطوير البرامج المستقبلية.



ثاني عشر: النماذج المرفقة

نموذج (١): 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 واللاحظات



#### 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 الاحد 17 ربيع ثانى 1446هـ، الموافق: 20 أكتوبر 2024م.

