

جمعية ضيافة المدينة المنورة  
لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم (٢٢٤٤)



آلية التأكد من اختيار

المستفيد للخدمة

بجمعية ضيافة المدينة المنورة

لخدمة الحجاج والمعتمرين

## التعريفات :

- **الجمعية:** جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين
- **المستفيد:** هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية من الزوار والمعتمرين سواء كانوا أفراد أو جهات اعتبارية.

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

- تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي وتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقديمها، بهدف تحدد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

## خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
  - \* التواصل مع الجهات المعنية مثل ( وزارة الحج والعمرة - هيئة تطوير المدينة - الهيئة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف - وزارة الصحة - هيئة الطيران المدني - محطة قطار الحرمين السريع - وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد ) لمعرفة المستفيدين وجنسياتهم وأعدادهم ونوع تقديم الخدمة لهم .
  - \*المعلومات والبيانات التي تقدمها الجهات المعنية لإدارة الجمعية لاحتياج المستفيدين والخدمات .
  - \*تنفيذ الزيارات الميدانية والوقوف على حقيقة الأمر في كل موقع للتأكد من ذلك.
- تقديم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
  - \*الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية .
  - \*المعايير المهنية المعتمدة.
- في حال تعرض الحجاج والزوار لأي عارض مفاجئ خارج عن نطاق تنظيمهم ، وبما لا يستطيعوا تجاوزه دون وجود جهات تعينهم وتساعدهم بعد الله عزوجل على ما أصابهم ، ومن العوارض المستثنأه على سبيل المثال : فقدان المال ، فقدان الحملة ، مرض مفاجئ ، وهنا يأتي دور الجمعية وضمن اختصاصها في تقديم يد العون لضيوف الرحمن ، وذلك من خلال مصادر مختلفة مثل :

- \* طلب الاثبات والوثائق اللازمة .
- \* خطاب من البعثة أو الجهة المسئولة ( شركة العمرة السعودية أو الأجنبية ) باسم الجمعية .
- \* بيان مفصل يحتوي مواقع السكن وعدد الحجاج في كل سكن واسم المسئول في السكن ورقم جواله وأسماء الحجاج مع أرقام الجوازات الخاصة بهم وأرقام هواتفهم ، تاريخ التواجد في المدينة المنورة ومدد الإقامة والمغادرة .
- \* صور من تذاكر السفر ( المغادرة ) .
- \* صور الجوازات المستفيدين .
- \* تعبئة نموذج طلب المساعدات .
- \* صورة جواز المشرف .
- \* تنفيذ زيارة ميدانية والوقوف على حقيقة الأمر في كل موقع تقدم فيه المساعدات .
- \* إرفاق تقرير طبي في حالة المساعدات الطبية .
- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيدين للخدمة، ويبلغ الجهات المختصة بهذا القرار.

#### • أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

- تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة ، ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:
- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة .
- آلية الفحص الميداني : يتم فيها زيارة المستفيدين في أماكن تقديم الخدمات والمساعدات للتأكد من استحقاقهم للخدمات والمساعدات .

#### • أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

- تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية
- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوع.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة .

## خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورا مهما في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

## اعتماد مجلس الإدارة :

اعتماد سياسة آلية التأكد من اختيار المستفيد للخدمة بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته: رقم ( ٤ ) المنعقدة بتاريخ : ٢٨ / ٠٣ / ١٤٤٤هـ الموافق : ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢٢ م .



جمعية ضيافة المدينة المنورة  
لخدمة الحجاج والمعتمرين  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم (٢٢٤٤)



## سياسة تنظيم

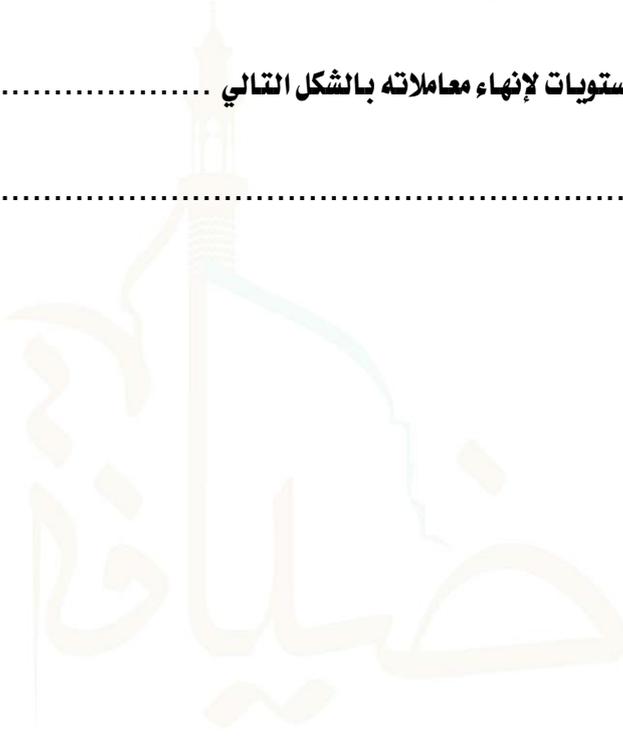
العلاقة مع المستفيدين

بجمعية ضيافة المدينة المنورة

لخدمة الحجاج والمعتمرين

## جدول المحتويات

- ١ ..... تمهيد
- ١ ..... الهدف العام
- ١ ..... الأهداف التفصيلية
- ٢ ..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
- ٢ ..... الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
- ٢ ..... ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
- ٣ ..... اعتماد مجلس الإدارة



تضع جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين 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 الاداء ، 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 المستفيد.

### الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

### الأهداف التفصيلية :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
  - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .

- 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 .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- سياسات ولوائح الجمعية المختلفة .

### - ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات إنهاء معاملته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صحتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لإدارة المعنية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجهة المختصة بالبحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال المدة اللازمة .
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

## اعتماد مجلس الإدارة :

اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته: رقم ( ٤ ) المنعقدة بتاريخ :

٢٨ / ٠٣ / ١٤٤٤ هـ الموافق : ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢٢ م .



صفحة ( ٢ )

