



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## جدول المحتويات

- ٣ ..... تمهيد
- ٣ ..... الهدف العام
- ٣ ..... الأهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- ٤ ..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
- ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- ٥ ..... اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد:-

تضع جمعية عمارة للعناية بالمساجد بجازان 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 المستفيد.

#### الهدف العام:-

تقديم خدمات شاملة للجوامع والمساجد تتسم بالإتقان وسرعة الإنجاز، تلي احتياجات الصيانة والنظافة والترميم للحفاظ على جاهزية مرافق المساجد.

#### الأهداف التفصيلية:-

١. تيسير إجراءات طلب الخدمة من خلال تمكين الأنظمة والمؤذنين من تقديم الطلبات بسهولة.
٢. تقديم المعلومات بوضوح لتلبية استفسارات واحتياجات المساجد
٣. خدمة الجوامع والمساجد في مواعيدها لتوفير الوقت وضمان سرعة الإنجاز.
٤. التركيز على قياس رضا الجوامع والمساجد كوسيلة لتحسين جودة الخدمات.
٥. تعزيز الثقة في خدمات الجمعية من خلال الالتزام بمعايير الجودة في الأداء.



## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمساجد
- نماذج طلبات الصيانة والنظافة والترميم

### إجراءات التعامل مع طلبات الصيانة والنظافة والترميم:

- استقبال الطلبات من الائمة والمؤذنين وتقديم الإجابات على استفساراتهم.
- التأكد من اكتمال وصحة المعلومات الواردة في طلبات الصيانة والنظافة والترميم.
- إحالة الاستفسارات التنظيمية لمسؤول البحث الاجتماعي عند الحاجة.
- التحقق من صحة البيانات المقدمة في الطلب وتأكيد توقيع الإمام أو المؤذن عليها.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٤ ) في دورته الأولى

بتاريخ ٢٠٢٤/٣/١٠ م