



جمعية سكينه
لبناء وترميم المساجد بحازان



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

نعمر بيوت الله .. لنعمر القلوب

حوكمة رشيدة



شفافية ومصادقية



جودة واستدامة



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: المقدمة

انطلاقاً من رسالة جمعية سكينه لبناء وترميم المساجد في خدمة بيوت الله وتحقيق أعلى معايير الجودة والشفافية، تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وضمان تقديم الخدمات بعدالة وشفافية، بما يحفظ حقوق جميع الأطراف ويرفع مستوى رضا المستفيدين.

ثانياً: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
- ضمان العدالة والمساواة في تقديم الخدمات.
- تعزيز الشفافية والوضوح في إجراءات تقديم الخدمات.
- رفع مستوى رضا المستفيدين.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- توفير آلية واضحة لاستقبال الشكاوى والمقترحات ومعالجتها.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، سواء كانوا أفراداً أو جهات أو شركاء أو متقدمين بطلبات بناء أو ترميم أو صيانة المساجد.

رابعاً: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بالمبادئ الآتية:

١. العدالة والمساواة.
٢. الشفافية.
٣. النزاهة.
٤. السرية وحماية البيانات.
٥. سرعة الإنجاز.
٦. احترام المستفيد.
٧. الالتزام بالأنظمة والتعليمات.



تحت إشراف المركز الوطني
للقطاع غير الربحي
بترخيص رقم (1000575200)

جمعية سكينه
لبناء وترميم المساجد بجازان

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

خامسًا: حقوق المستفيد

يحق للمستفيد:

- الحصول على الخدمة وفق الضوابط المعتمدة.
- معرفة شروط وآلية الحصول على الخدمة.
- التعامل معه بكل احترام وخصوصية.
- المحافظة على سرية بياناته.
- تقديم الشكاوى والمقترحات والاستفسارات.
- معرفة نتيجة طلبه خلال المدة المحددة.
- الحصول على تفسير في حال عدم قبول الطلب.

سادسًا: واجبات المستفيد

يلتزم المستفيد بما يلي:

- تقديم بيانات صحيحة ومكتملة.
- إرفاق المستندات المطلوبة.
- التعاون مع موظفي الجمعية.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
- عدم تقديم معلومات أو مستندات غير صحيحة.
- تحديث بياناته عند الحاجة.

سابعًا: آلية تقديم الخدمة

١. استقبال الطلب.
٢. تسجيل الطلب في النظام أو السجل المعتمد.
٣. مراجعة المستندات.
٤. دراسة الطلب وفق معايير الاستحقاق.
٥. رفع التوصية للاعتماد.
٦. إشعار المستفيد بنتيجة الطلب.
٧. توثيق الخدمة وحفظ ملف المستفيد.

ثامنًا: معايير تقديم الخدمات

تعتمد الجمعية في تقديم خدماتها على:



تحت إشراف المركز الوطني
للقطاع غير الربحي
بترخيص رقم (1000575200)

جمعية سكينه
لبناء وترميم المساجد بجازان

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

- توافق الطلب مع أهداف الجمعية.
- اكتمال المستندات.
- الأولوية للاحتياج الفعلي.
- توفر الموارد المالية.
- الالتزام باللوائح والسياسات.

تاسعاً: الشكاوى والمقترحات

توفر الجمعية عدة وسائل لاستقبال الشكاوى والمقترحات، وتشمل:

- البريد الإلكتروني.
- الموقع الإلكتروني.
- الهاتف.
- الحضور لمقر الجمعية.

ويتم:

- تسجيل الشكوى.
- دراستها.
- الرد على مقدمها خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل.
- توثيق الإجراءات المتخذة.

عاشراً: قياس رضا المستفيدين

تلتزم الجمعية بقياس رضا المستفيدين بصورة دورية من خلال:

- استبيانات إلكترونية.
- استبيانات ورقية.
- المقابلات المباشرة.
- تحليل نتائج الشكاوى والمقترحات.
- إعداد تقارير دورية ورفعها للإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة.

الحادي عشر: سرية المعلومات

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية بيانات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات أو بموافقة المستفيد أو بناءً على طلب جهة مختصة.

الثاني عشر: مسؤوليات التنفيذ

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- مجلس الإدارة :اعتماد السياسة ومتابعة تنفيذها.
- المدير التنفيذي :الإشراف على تطبيق السياسة.
- موظفو الجمعية :الالتزام بأحكام هذه السياسة عند تقديم الخدمات.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية سكيנה لبناء وترميم المساجد بجازان سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جلسته الثالثة بتاريخ ١٦/٩/٢٠٢٥ م في دورته الأولى.

رئيس مجلس الإدارة

ماجد يحيى سلمان ودعاني



جمعية سكيנה
لبناء وترميم المساجد بجازان