

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



جمعية العناية
بالمساجد مآذن
Mosques Care Association Ma'athn



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مع آلية استحقاق المستفيد

لجمعية العناية بالمساجد مآذن

تم اعتماد هذه السياسة بموجب قرار مجلس الإدارة رقم (٢٥/٢) وتاريخ ٢٤/٦/٢٥/٢٠٢٥

تاريخ الإصدار: ٢٥/٢٠٢٥ م



0505311919



www.maathn.sa

maathn1900



info@maathn.sa



SA 18 8000 0667 6080 1159 5786



SA 62 1500 0999 1424 8250 0006



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين :

تمهيد:

تضع جمعية العناية بالمساجد مآذن 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 حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة وزيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



جمعية العناية
بالمساجد مآذن
Mosques Care Association Ma'athn



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد 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:

- تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة مثل:
 - الوثائق الرسمية مثل الهوية الوطنية والسجل المدني.
 - الاستثمارات والمعلومات التي يتم تقديمها من قبل المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- تقييم 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
- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد 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 المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته , وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

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 وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :



جمعية العناية
بالمساجد مآذن
Mosques Care Association Ma'athn



خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع.

رئيس مجلس الإدارة

أحمد بن خلف البقاوي



0505311919



www.maathn.sa

maathn1900



info@maathn.sa



SA 18 8000 0667 6080 1159 5786



SA 62 1500 0999 1424 8250 0006