



جمعية علماء المسلمين

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين





جدول المحتويات

٢	مقدمة
٣	الهدف العام:
٣	الأهداف التفصيلية:
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:
٥	ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
٥	اعتماد مجلس الإدارة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة:

تضع جمعية معالم المدينة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات



٤. تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
٦. زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدم الداخلي أو الخارجي.

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

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



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. الأئحة الأساسية
2. سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين
3. آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي لإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية معالم المدينة المنورة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٠٢٢/٣) المنعقد بتاريخ: ١٦/٩/١٤٤٣هـ الموافق: ١٧/٤/٢٠٢٢م.



محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية معالم المدينة رقم (٣-٢٠٢٢)

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله وصحبه ومن والاه، وبعد:
تم عقد اجتماع مجلس الإدارة، بحضور رئيس المجلس، واكتمال نصاب الأعضاء وذلك في:

موعد الاجتماع:

اليوم	الأحد	التاريخ	١٦/٩/١٤٤٣هـ	الموافق	١٧/٤/٢٠٢٢م
الساعة	٤:٣٠ مساءً	المدة	ساعة	المكان	عبر ZOOM

جدول الأعمال:

م	الموضوع
١	تقرير البرامج السنوي ٢٠٢١م، تقرير برامج الربع الأول ٢٠٢٢م
٢	عرض استبانات قياس رضا المستفيدين للربع الأول ٢٠٢٢م
٣	عرض التقرير المالي للربع الرابع ٢٠٢١م، التقرير السنوي ٢٠٢١م، وتقرير الربع الأول لعام ٢٠٢٢م
٤	عرض موجز لأعضاء المجلس عن غسيل الأموال
٥	عرض تعديل اللائحة الأساسية
٦	عرض واعتماد السياسيات: آلية إدارة المتطوعين - آلية إدارة طلبات العضوية - لائحة صلاحيات مجلس الإدارة - مؤشرات وإجراءات الاشتباه بعمليات غسيل الأموال تمويل الإرهاب - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - سياسة خصوية المانحين - دليل العمليات وإجراءات المالية - لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة - نظام المراقبة الداخلية لمراجعة أوامر الصرف - الدليل التعريفي أعضاء مجلس الإدارة - الميثاق الأخلاقي.

توقيع الأعضاء:

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أ. د/ سلطان بن عمر الحصين	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ. د/ أحمد بن عبد الله الغنيمان	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ. نبيل بن حمزة سنبل	المشرف المالي	
٤	أ. مصعب بن يحيى اليحيى	عضو مجلس الإدارة	
٥	د. عبد المجيد بن حسن بخاري	عضو مجلس الإدارة	

المدينة المنورة - المسجد النبوي - تحسبات سور البقيع

العنوان الوطني / 3494 أبو أيوب الأنصاري - الحرم رقم الوحدة 10 - المدينة المنورة 42311 - 6196

SA 67050000 68201970984000 maealim.medina@gmail.com

SA 4715000 999127470760003 00966556680910





الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤ هـ
الموافق : / / ٢٠٢ م
المشروعات :

القرارات والتوصيات:

بعد استعراض جدول الأعمال ومناقشته أوصى المجلس بما يلي:

١. اعتماد تقرير البرامج السنوي ٢٠٢١م، وتقرير برامج الربع الأول ٢٠٢٢م.
 ٢. العناية بقياس رضا المستفيدين، مع ملاحظة انخفاض تقييم جودة بعض الحافلات المخصصة لزيارة المعلم، والتوصية ببحث سبل توفير حافلات ذات جودة أفضل.
 ٣. اعتماد التقرير المالي للربع الرابع ٢٠٢١م، والتقرير السنوي ٢٠٢١م، وتقرير الربع الأول لعام ٢٠٢٢م.
 ٤. اعتماد مقترح تعديل اللائحة الأساسية، للأسباب التالية: إعادة صياغة أهداف الجمعية - تعديل رسوم عضوية الجمعية، والتوصية برفع مقترح التعديل للجمعية العمومية لاعتماده في أقرب اجتماع.
 ٥. اعتماد السياسات واللوائح، والتوصية بإبلاغها للمستهدفين، ونشرها في موقع الجمعية.
- وفي الختام شكر رئيس المجلس الأعضاء على الحضور والمشاركة بما يخدم مسار الجمعية، سائلين الله التوفيق والسداد

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. سلطان بن عمر الحصين

المدينة المنورة - المسجد النبوي - تحت سور البقيع

العنوان الوطني / 3494 أبو أيوب الأنصاري - الحرم رقم الوحدة 10 - المدينة المنورة 42311 - 6196

مصرف الإنماء SA 67050000 68201970984000 maealim.medina@gmail.com

بنك البلاد SA 4715000 999127470760003 00966556680910

