مؤسسة
الصفوة الأهلية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

مؤسسة الصفوة الأهلية

رقم الوثيقة	26/10
الإصدار	الأولى
التصنيف	سياسة تشغيلية وخدمة مستفيدين

بطاقة الوثيقة والاعتماد

اسم الوثيقة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم
رقم الوثيقة	26/10
الإصدار	الأولى
تصنيف الوثيقة	سياسة تشغيلية وخدمة مستفيدين
مالك الوثيقة	إدارة البرامج وخدمة المستفيدين
جهة الاعتماد	مجلس أمناء مؤسسة الصفوة الأهلية
حالة الوثيقة	معتمدة ضمن دليل السياسات واللوائح المؤسسية
مرجع الاعتماد	محضر الاجتماع الخامس لمجلس الأمناء لعام 2026م (الثامن في الدورة الأولى)، الفقرة السادسة
تاريخ الاعتماد / المرجع	6 ذو القعدة 1447هـ الموافق 23 أبريل 2026م
دورية المراجعة	كل سنتين، أو عند صدور تعديل نظامي مؤثر، أو عند الحاجة

نص الاعتماد والمرجع النظامي

وردت «سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم» ضمن دليل السياسات واللوائح الذي عرضه المدير التنفيذي في الفقرة السادسة من محضر الاجتماع الخامس لمجلس الأمناء لعام 2026م، المنعقد بتاريخ 23 أبريل 2026م، واعتمدت ضمن حزمة الوثائق المؤسسية المعروضة على المجلس.

أولاً: المقدمة

انطلاقًا من رسالة مؤسسة الصفوة الأهلية الهادفة إلى الإسهام في الارتقاء بمنظومة خدمة ضيوف الرحمن، وتحقيق أثر تنموي مستدام في المجتمع، تحرص المؤسسة على تنظيم علاقتها مع مستفيديها ضمن إطارٍ حوكمي واضح، يضمن جودة الخدمات المقدمة، وعدالة الوصول إليها، وشفافية الإجراءات، وحماية الحقوق، ورفع مستوى الرضا.

وقد أُعدّت هذه السياسة وفقًا لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، ولائحته التنفيذية، وقواعد الحوكمة الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وبما يتوافق مع اللائحة الأساسية للمؤسسة وأهدافها الاستراتيجية.

ثانياً: الهدف العام، والأهداف التفصيلية:

(1) الهدف العام:

تنظيم العلاقة بين مؤسسة الصفوة الأهلية ومستفيديها، وتحديد إطار مهني ومنهجي لتقديم الخدمات، بما يحقق تجربة مميزة للمستفيدين، ويضمن تحقيق الأثر وفق أولويات المؤسسة ونِسَب التركيز المعتمدة.

(2) الأهداف التفصيلية:

- تحديد فئات المستفيدين وأولويات خدمتهم بوضوح وشفافية.
- ضمان تقديم خدمات متسقة مع أهداف المؤسسة ورسالتها.
- تمكين المستفيدين من الوصول العادل والمنظم للخدمات.
- حماية حقوق المستفيدين وخصوصية بياناتهم.
- قياس رضا المستفيدين وتطوير الخدمات بناءً على نتائج القياس.

ثالثاً: فئات المستفيدين وأولويات الخدمة

تنطلق المؤسسة من منظومة متكاملة من المستفيدين والشركاء، وتُحدِّد أولويات تقديم الخدمات وفق نسب تركيز معتمدة، على النحو الآتي:

1 ضيوف الرحمن (الحجاج - المعتمرون - الزوار)، ونسبة التركيز: 45%

وهم الفئة المحورية في أعمال المؤسسة، وتُبنى عليهم برامجها ومشروعاتها الأساسية. تشمل خدمات المؤسسة لهم:

- تحسين تجربة الرحلة الكاملة لضيوف الرحمن.
- إثراء المحتوى الإرشادي والخدمي والمعرفي.
- تقديم مبادرات نوعية داعمة للتجربة الدينية والإنسانية.

2 الجهات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن (الشركاء التشغيليون)، ونسبة التركيز: 30%

وتشمل الجهات الحكومية، والهيئات، ومؤسسات الطوافة، وشركات العمرة، والقطاعات التشغيلية والخدمية. تركّز خدمات المؤسسة على:

- التمكين المؤسسي.
- الاستشارات والتطوير التنظيمي.
- التطوير التشغيلي وتحسين الأداء.
- الدراسات والأبحاث المتخصصة.

3 العاملون في منظومة الحج والعمرة، ونسبة التركيز: 15%

وتشمل العاملين الميدانيين، والمتطوعين، ومقدمي الخدمات التشغيلية. تشمل خدمات المؤسسة:

- التدريب والتأهيل.
- رفع المهارات المهنية.
- بناء القدرات وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

4 القطاع غير الربحي (الشركاء المجتمعيون)، ونسبة التركيز: 5%

ويشمل الجمعيات والمؤسسات الخيرية والتطوعية ذات العلاقة. أوجه التكامل:

- التعاون المؤسسي.
- تبادل المعرفة والخبرات.
- تنفيذ مبادرات ومشاريع مشتركة.

5 المجتمع المحلي، ونسبة التركيز: 5%

ويشمل المبادرات المجتمعية العامة ذات الصلة برسالة المؤسسة. تشمل جهود المؤسسة:

- نشر ثقافة خدمة ضيوف الرحمن.
- تعزيز العمل التطوعي.
- رفع الوعي المجتمعي وتحقيق الأثر الاجتماعي.

رابعاً: مبادئ تقديم الخدمة

تلتزم المؤسسة بالمبادئ التالية في تعاملها مع المستفيدين:

- العدالة والمساواة: تقديم الخدمات للمستفيدين المؤهلين دون تمييز.
- الاحترام والكرامة: التعامل الإنساني اللائق مع جميع المستفيدين.
- الشفافية: وضوح الإجراءات، ومعايير الاستحقاق، وآليات تقديم الخدمة.
- المسؤولية والمساءلة: الالتزام بجودة التنفيذ ومتابعة النتائج.
- التحسين المستمر: تطوير الخدمات بناءً على التقييم ورضا المستفيدين.

خامساً: قنوات التواصل المعتمدة

تعتمد المؤسسة القنوات التالية للتواصل مع المستفيدين:

- الجوال الرسمي للمؤسسة.
- الموقع الإلكتروني (طلبات - شكاوى - استفسارات).
- البريد الإلكتروني والرسائل النصية المعتمدة.
- الحسابات الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي.
- الزيارات المباشرة لمقر المؤسسة.
- المنصات الرقمية المعتمدة من الجهات الإشرافية.

سادساً: إجراءات تقديم الخدمة

- **الاستقبال والتحقق:**
- استقبال المستفيدين بمهنية واحترام.
- التحقق من الأهلية وفق معايير كل برنامج.

- **التسجيل والتوثيق:**
- إدخال بيانات المستفيد في الأنظمة المعتمدة.
- حفظ البيانات وفق سياسات الخصوصية وحماية المعلومات.

- **الإحالة والتنفيذ:**
- إحالة الطلب للجهة المختصة.
- تنفيذ الخدمة ضمن الإطار الزمني والفني المعتمد.

- **الإشعار والمتابعة:**
- إشعار المستفيد بحالة الطلب أو إتمام الخدمة.

سابعاً: قياس رضا المستفيدين وتقييم الخدمات

تعتمد المؤسسة الآليات التالية:

- استبيانات رضا المستفيدين بعد تقديم الخدمة.
- مؤشرات أداء تقيس زمن الاستجابة وجودة الخدمة.
- نظام شكاوى وملاحظات مع آلية معالجة وتصعيد واضحة.
- تقارير دورية تُرفع للإدارة التنفيذية ومجلس الأمناء.

ثامناً: حقوق وواجبات المستفيدين

(1) حقوق المستفيدين

- الحصول على معلومات واضحة عن الخدمات.
- المعاملة العادلة دون تمييز.
- حماية البيانات والخصوصية.
- تقديم الشكاوى ومتابعتها بسرية.

(2) واجبات المستفيدين

- تقديم بيانات صحيحة ومحدثة.
- الالتزام بالإجراءات المعتمدة.
- التعاون واحترام موظفي المؤسسة.

تاسعاً: التزامات المؤسسة وموظفيها

- تقديم خدمات متوافقة مع الأنظمة والمعايير.
- حماية معلومات المستفيدين.
- معالجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل.
- تدريب الموظفين على مهارات خدمة المستفيدين.

عاشراً: تطوير الخدمات

تلتزم المؤسسة بتطوير خدماتها من خلال:

- تحليل مؤشرات الأداء ونتائج الرضا.
- تحديث القنوات الرقمية والخدمات الإلكترونية.
- تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين.
- مراجعة الإجراءات وتحسينها دوريًا.

ضبط النسخ والمراجعة

- تعد النسخة المحفوظة في نظام الوثائق المؤسسي هي النسخة المرجعية المعتمدة.
- يحظر تعديل محتوى الوثيقة أو إعادة نشرها خارج القنوات المعتمدة دون موافقة صاحب الصلاحية.
- تراجع الوثيقة دوريًا، وعند أي تحديث يوثق رقم الإصدار وتاريخه وملخص التعديلات.
- تعمم الوثيقة على الجهات ذات العلاقة، ويثبت اطلاع الموظفين أو المتعاملين عليها متى تطلب التطبيق ذلك.

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	ملخص التعديل	جهة الاعتماد
الأولى	6 ذو القعدة 1447هـ الموافق 23 أبريل 2026م	إصدار موحد ومراجع ومصمم وفق الهوية المؤسسية	مجلس الأمناء / بحسب حالة الوثيقة المبينة في بطاقة الاعتماد

