

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

مؤسسة الصفوة الأهلية – اعتمدت هذه السياسة بقرار من مجلس الأمناء، وهي سارية من تاريخ اعتمادها، وتُنشر في الموقع الإلكتروني للمؤسسة وتُتاح لجميع أصحاب العلاقة.

تُبين هذه السياسة الإطار الحاكم لعلاقة مؤسسة الصفوة الأهلية بمستفيديها، بما يضمن جودة الخدمات المقدمة وعدالة الوصول إليها وشفافية إجراءاتها وحماية حقوق المستفيدين، انسجامًا مع رسالة المؤسسة في الارتقاء بمنظومة خدمة ضيوف الرحمن.

المقدمة والأهداف

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 إطار حوكمي واضح، يضمن جودة الخدمات المقدمة، وعدالة الوصول إليها، وشفافية الإجراءات، وحماية الحقوق، ورفع مستوى الرضا. وقد أعدت 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.

ويتمثل الهدف العام للسياسة في تنظيم العلاقة بين المؤسسة ومستفيديها، وتحديد إطار مهني ومنهجي لتقديم الخدمات بما يحقق تجربة مميزة للمستفيدين ويضمن تحقيق الأثر وفق أولويات المؤسسة. وتشمل أهدافها 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.

فئات المستفيدين وأولويات الخدمة

تطلق المؤسسة من منظومة متكاملة من المستفيدين والشركاء، وتُحدّد أولويات تقديم خدماتها وفق نسب تركيز معتمدة، على النحو الآتي:

- **ضيوف الرحمن (الحجاج والمعتزمون والزوار) - نسبة التركيز 45%:** وهم الفئة المحورية في أعمال المؤسسة وتُبنى عليهم برامجها ومشروعاتها الأساسية، من خلال تحسين تجربة الرحلة الكاملة لضيوف الرحمن، وإثراء المحتوى الإرشادي والخدمي والمعرفي، وتقديم مبادرات نوعية داعمة للتجربة الدينية والإنسانية.
- **الجهات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن (الشركاء التشغيليون) - نسبة التركيز 30%:** وتشمل الجهات الحكومية والهيئات ومؤسسات الطوافة وشركات العمرة والقطاعات التشغيلية والخدمية، وتركز خدمات المؤسسة معها على التمكين المؤسسي، والاستشارات والتطوير التنظيمي، والتطوير التشغيلي وتحسين الأداء، والدراسات والأبحاث المتخصصة.

- **العاملون في منظومة الحج والعمره - نسبة التركيز 15%:** وتشمل العاملين الميدانيين والمتطوعين ومقدمي الخدمات التشغيلية، وتشمل خدمات المؤسسة لهم التدريب والتأهيل ورفع المهارات المهنية وبناء القدرات وتعزيز الكفاءة التشغيلية.
- **القطاع غير الربحي (الشركاء المجتمعيون) - نسبة التركيز 5%:** ويشمل الجمعيات والمؤسسات الخيرية والتطوعية ذات العلاقة، وتتمثل أوجه التكامل معها في التعاون المؤسسي وتبادل المعرفة والخبرات وتنفيذ مبادرات ومشاريع مشتركة.
- **المجتمع المحلي - نسبة التركيز 5%:** ويشمل المبادرات المجتمعية العامة ذات الصلة برسالة المؤسسة، من خلال نشر ثقافة خدمة ضيوف الرحمن، وتعزيز العمل التطوعي، ورفع الوعي المجتمعي وتحقيق الأثر الاجتماعي.

مبادئ تقديم الخدمة وقنوات التواصل

تلتزم المؤسسة في تعاملها مع المستفيدين بمبادئ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات للمستفيدين المؤهلين دون تمييز، والاحترام والكرامة في التعامل الإنساني اللائق مع الجميع، والشفافية في وضوح الإجراءات ومعايير الاستحقاق وآليات تقديم الخدمة، والمسؤولية والمساءلة في الالتزام بجودة التنفيذ ومتابعة النتائج، والتحسين المستمر في تطوير الخدمات بناءً على التقييم ورضا المستفيدين.

وتعتمد المؤسسة قنوات تواصل رسمية متعددة مع مستفيديها، تشمل الهاتف الرسمي للمؤسسة، والموقع الإلكتروني لتقديم الطلبات والشكاوى والاستفسارات، والبريد الإلكتروني والرسائل النصية المعتمدة، والحسابات الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي، والزيارات المباشرة لمقر المؤسسة، والمنصات الرقمية المعتمدة من الجهات الإشرافية.

إجراءات تقديم الخدمة

تمر عملية تقديم الخدمة بأربع مراحل رئيسية: استقبال المستفيدين بمهنية واحترام والتحقق من أهليتهم وفق معايير كل برنامج، ثم تسجيل بياناتهم في الأنظمة المعتمدة وحفظها وفق سياسات الخصوصية وحماية المعلومات، ثم إحالة الطلب إلى الجهة المختصة وتنفيذ الخدمة ضمن الإطار الزمني والفني المعتمد، وأخيرًا إشعار المستفيد بحالة طلبه أو بإتمام الخدمة ومتابعته.

قياس رضا المستفيدين وتقييم الخدمات

تعتمد المؤسسة عدة آليات لقياس رضا المستفيدين وتقييم خدماتها، منها استبيانات رضا تُجرى بعد تقديم الخدمة، ومؤشرات أداء تقيس زمن الاستجابة وجودة الخدمة، ونظام شكاوى وملاحظات بآلية معالجة وتصعيد واضحة، وتقارير دورية تُرفع للإدارة التنفيذية ومجلس الأمناء.

حقوق وواجبات المستفيدين والتزامات المؤسسة

يتمتع المستفيدون بالحق في الحصول على معلومات واضحة عن الخدمات، والمعاملة العادلة دون تمييز، وحماية بياناتهم وخصوصيتهم، وتقديم الشكاوى ومتابعتها بسرية. وفي المقابل يلتزم المستفيدون بتقديم بيانات صحيحة ومحدثة، والالتزام بالإجراءات المعتمدة، والتعاون واحترام موظفي المؤسسة.

وتلتزم المؤسسة وموظفوها بتقديم خدمات متوافقة مع الأنظمة والمعايير، وحماية معلومات المستفيدين، ومعالجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل، وتدريب الموظفين على مهارات خدمة المستفيدين.

تطوير الخدمات والمراجعة

تلتزم المؤسسة بتطوير خدماتها من خلال تحليل مؤشرات الأداء ونتائج الرضا، وتحديث القنوات الرقمية والخدمات الإلكترونية، وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين، ومراجعة الإجراءات وتحسينها دوريًا.

هذه نسخة النشر العامة للسياسة المعتمدة. النسخة الرسمية الموقعة محفوظة في سجل سياسات المؤسسة، وهي المرجع عند أي اختلاف.