المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم: 1000623600



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector

جمعية بناء لإعمار بيوت الله

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

غران
Info@bna.org.sa
0502900150
@Bnaorgsa
bnaorgsa

تمهيد:

تضع جمعية بناء لإعمار بيوت الله السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالجوامع والمساجد، لضمان تقديم خدمات تلبي احتياجات هذه المنشآت بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيدين. تعتمد الجمعية على أنظمة العمل والعقود لتحديد الحقوق والواجبات، ولتنظيم طريقة تقديم الخدمات وتسوية الخلافات التي قد تنشأ، بما يحقق الحماية والمصلحة العامة.

تركز الجمعية على تطوير آلية شاملة لتنظيم خدمات الصيانة والنظافة والترميم التي تقدم للجوامع والمساجد، وتحرص على تحديث هذه الآلية باستمرار.

الهدف العام:

تقديم خدمات شاملة للجوامع والمساجد تتسم بالإتقان وسرعة الإنجاز، تلبي احتياجات الصيانة والنظافة والترميم للحفاظ على جاهزية مرافق المساجد.

الأهداف التفصيلية:

- تيسير إجراءات طلب الخدمة من خلال تمكين الأئمة والمؤذنين من تقديم الطلبات بسهولة.
- اعتماد الحلول التقنية الحديثة لتسهيل متابعة الطلبات إلكترونيًا.
- تقديم المعلومات بوضوح لتلبية استفسارات واحتياجات المساجد.
- خدمة الجوامع والمساجد في مواقعها لتوفير الوقت وضمان سرعة الإنجاز.
- التركيز على قياس رضا الجوامع والمساجد كوسيلة لتحسين جودة الخدمات.
- تعزيز الثقة في خدمات الجمعية من خلال الالتزام بمعايير الجودة في الأداء.

القنوات المستخدمة للتواصل مع الجوامع والمساجد:

١. المقابلات.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. طلبات الدعم والمساعدة.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمساجد.
- نماذج طلبات الصيانة والنظافة والترميم.

إجراءات التعامل مع طلبات الصيانة والنظافة والترميم:

- استقبال الطلبات من الأئمة والمؤذنين وتقديم الإجابات على استفساراتهم.
- التأكد من اكتمال وصحة المعلومات الواردة في طلبات الصيانة والنظافة والترميم.
- إحالة الاستفسارات التنظيمية لمسؤول البحث الاجتماعي عند الحاجة.
- التحقق من صحة البيانات المقدمة في الطلب وتأكيد توقيع الإمام أو المؤذن عليها.
- توضيح أن الطلب سيُرفع للجنة البحث لدراسته، وسيتم الرد عليه خلال خمسة أيام.
- استكمال إجراءات التحقق والتسجيل بعد اكتمال الطلبات المطلوبة.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم الاعتماد من مجلس الإدارة في دورته الثانية بمحضر مجلس الإدارة الثامن لعام ٢٠٢٥م يوم الثلاثاء ٢٠٢٥/١١/٢٤م الموافق ١٤٤٧/٠٦/٠٣هـ