

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية العناية بمساجد شرق خليص

تمهيد:

تضع جمعية العناية بمساجد شرق خليص 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 إلكترونياً.
- 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.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية العناية بمساجد شرق خليص في الاجتماع (٢) في دورته (الأولى) هذه السياسة في تاريخ ١٤٤٦/٨/١٠ هـ الموافق ٢٠٢٥/٢/٩ م