

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

"الإصدار الأول"

يناير 2026 م



اسم الوثيقة	رقم الاصدار	تاريخ الاصدار
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	الأول	يناير 2026 م

الاجراء	الاسم	المنصب	التاريخ
الإعداد / التحديث	أ. إيلاف آل عبدالله	مسؤول الالتزام	يناير 2026 م
المراجعة	اللجنة الاستشارية بمؤسسة الجائزة		الاجتماع (01) في 18 / 01 / 2026 م
الموافقة والاقرار	مجلس أمناء مؤسسة الجائزة		الاجتماع (01) في 16 / 02 / 2026 م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة

1. التمهيد 4
2. التعريفات والمصطلحات 4
3. الهدف من السياسة 4
4. نطاق التطبيق 4
5. المبادئ الحاكمة للعلاقة مع المستفيدين 5
6. حقوق المستفيدين 6
7. واجبات المستفيدين 6
8. تنظيم العلاقة وآليات التواصل 7
9. إدارة الشكاوى والمقترحات 7
10. حماية البيانات والخصوصية 7
11. الأدوار والمسؤوليات 8
12. الامتثال والمساءلة 8

البند الأول/ تمهيد:

انطلاقاً من رسالة مؤسسة جائزة المدينة المنورة في ترسيخ منظومة القيم، وتعزيز التميز المؤسسي، والإسهام في تحقيق أثر تنموي مستدام، تأتي هذه السياسة لتشكّل مرجعية تنظيمية شاملة لإدارة العلاقة مع المستفيدين، ويضبط آليات التعامل والتواصل معهم، بما يكفل حفظ الحقوق، ووضوح المسؤوليات والالتزامات، وضمان جودة الخدمات المقدمة، والارتقاء بتجربة المستفيد، وذلك وفق أعلى معايير الحوكمة الرشيدة، والنزاهة، والشفافية، وبما يعزز الثقة المؤسسية ويحقق مستهدفات المؤسسة الاستراتيجية.

البند الثاني/ التعريفات والمصطلحات:

لأغراض تطبيق أحكام هذه السياسة، يكون للمصطلحات والعبارات الآتية المعاني المبينة قرين كلٍ منها، ما لم يقتضِ سياق النص خلاف ذلك:

- **المؤسسة:** مؤسسة جائزة المدينة المنورة.
- **المستفيد:** كل شخص طبيعي أو اعتباري ينتفع من الخدمات أو البرامج أو المبادرات التي تقدمها المؤسسة.
- **الخدمات والبرامج:** جميع المبادرات والأنشطة والمشاريع التي تنفذها أو تشرف عليها المؤسسة بهدف تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.
- **تجربة المستفيد:** مجمل التفاعلات والانطباعات والممارسات التي يتعرض لها المستفيد خلال مختلف مراحل استفادته من خدمات وبرامج المؤسسة.
- **البيانات الشخصية:** أي بيانات أو معلومات تتعلق بالمستفيد وتؤدي، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إلى تحديد هويته أو التعرف عليه.

البند الثالث/ الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى بناء منظومة تنظيمية متكاملة تحكم العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين من برامجها ومبادراتها، من خلال وضع ضوابط مؤسسية واضحة تضبط آليات التعامل والتواصل، وتكفل العدالة وتكافؤ الفرص، وترتقي بجودة وكفاءة الخدمات المقدمة، وتعزز موثوقية الأداء المؤسسي، وتحمي حقوق المستفيدين، بما يساهم في تحقيق التوجهات الاستراتيجية للمؤسسة، ويدعم استدامة أثرها التنموي، ويعزز مكانتها كجهة رائدة في التميز المؤسسي.

البند الرابع/ نطاق التطبيق:

تسري أحكام هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات وبرامج ومبادرات المؤسسة، كما تعد ملزمة لكافة الإدارات والوحدات التنظيمية، والموظفين، والمتعاونين، والمتطوعين، وأي أطراف ذات صلة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، بتقديم الخدمات أو الإسهام في تنفيذ البرامج، وذلك بما يضمن توحيد الممارسات، وتحقيق الاتساق المؤسسي، والالتزام بمعايير الحوكمة المعتمدة.

البند الخامس/ المبادئ الحاكمة للعلاقة مع المستفيدين:

تبني العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين على مجموعة من المبادئ المؤسسية الراسخة التي تعد مرجعًا حاكمًا لكافة ممارسات تقديم الخدمات وآليات التعامل والتواصل، وتُوجّه القرارات والإجراءات بما يحقق العدالة، ويعزز الثقة، ويضمن جودة التجربة، وذلك على النحو التالي:

1. العدالة وتكافؤ الفرص :

إتاحة الخدمات وفق معايير موضوعية ومنصفة تضمن المساواة وعدم التمييز بجميع صوره.

2. الشفافية المؤسسية :

وضوح السياسات والمعايير والإجراءات، وإتاحة المعلومات ذات الصلة بالمستفيدين بشكل مفهوم ومعلن.

3. المعاملة المهنية القائمة على الاحترام والإنصاف :

الالتزام بالتعامل باحترام ومهنية عالية، ومراعاة اختلاف الاحتياجات والظروف الفردية للمستفيدين.

4. حماية الخصوصية والبيانات :

تطبيق أعلى معايير حماية البيانات وسرية المعلومات، وضمان استخدامها في الإطار النظامي فقط.

5. الاستجابة المهنية الفاعلة :

التعامل مع طلبات المستفيدين واستفساراتهم وشكاواهم بكفاءة وسرعة وحياد.

6. التحسين المستمر لتجربة المستفيد :

التطوير المستمر للخدمات بناءً على قياس الأداء، ومؤشرات الرضا، والتغذية الراجعة.

البند السادس / حقوق المستفيدين:

تلتزم المؤسسة، في إطار رسالتها وقيمها ومعايير الحوكمة المعتمدة، بكفالة حقوق المستفيدين، بما يضمن تجربة عادلة وأمنة وذات جودة عالية، وتشمل هذه الحقوق التالي:

1. الاستفادة المنصفة من الخدمات: تمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات والبرامج وفق معايير موضوعية ومعلنة، بما يحقق العدالة وتكافؤ الفرص.
2. المعاملة المهنية: ضمان التعامل مع المستفيدين بأعلى درجات الاحترام والحياد والمهنية، وبما يصون كرامتهم ويعزز الثقة المتبادلة.
3. حماية الخصوصية والبيانات: الالتزام الكامل بحماية بيانات المستفيدين والمحافظة على سريتها، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا في الحدود النظامية المعتمدة.
4. الشفافية والإحاطة: إتاحة الاطلاع على الحقوق والواجبات والإجراءات المرتبطة بالخدمات، بما يضمن الوضوح وسهولة الفهم.
5. حرية إبداء الرأي والمشاركة: إتاحة قنوات معتمدة لتقديم الشكاوى والمقترحات والملاحظات بحرية تامة، دون أي تأثير سلبي أو تبعات.
6. الاستجابة المؤسسية المنضبطة: ضمان تلقي ردود واضحة وموثوقة ضمن أطر زمنية محددة، وفق مستويات خدمة معتمدة.

البند السابع / واجبات المستفيدين:

يلتزم المستفيدون، في إطار استفادتهم من خدمات وبرامج المؤسسة، بالواجبات التالية:

1. الالتزام المؤسسي: التقيد بالأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة لدى المؤسسة ذات الصلة بالخدمات المقدمة.
2. صحة ودقة المعلومات: تقديم بيانات ومعلومات صحيحة ودقيقة ومحدثة عند طلب الخدمة أو أثناء الاستفادة منها.
3. حسن استخدام الخدمات: استخدام الخدمات والبرامج للأغراض المخصصة لها فقط، وعدم إساءة استخدامها أو توظيفها بما يخالف أهداف المؤسسة.
4. الاحترام والمحافظة على الممتلكات: احترام كوادر المؤسسة والمتعاونين معها، والمحافظة على مرافقها وممتلكاتها.
5. التعاون لتحقيق الأهداف: التعاون الإيجابي مع فرق العمل بما يساهم في تحقيق أهداف البرامج والخدمات وتعظيم أثرها.

البند الثامن / تنظيم العلاقة وآليات التواصل:

تعتمد المؤسسة منظومة مؤسسية منظمة لإدارة العلاقة مع المستفيدين وضبط آليات التواصل معهم، بما يضمن وضوح الإجراءات، وسهولة الوصول، وجودة التفاعل، وتشمل هذه المنظومة التالي:

1. قنوات التواصل المؤسسية :

توفير قنوات تواصل رسمية ومعتمدة ومعلنة تمكن المستفيدين من الاستفسار والتواصل والمتابعة.

2. إجراءات التسجيل وإدارة البيانات :

تطبيق إجراءات واضحة ومعتمدة لتسجيل المستفيدين، وتحديث بياناتهم بشكل دوري ومنتظم.

3. توثيق التعاملات :

توثيق جميع التعاملات والإجراءات المرتبطة بتقديم الخدمات، بما يضمن الشفافية وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

4. التوعية والتعريف بالخدمات :

توفير مواد تعريفية وإرشادية تشرح طبيعة الخدمات وآليات الاستفادة منها ومعاييرها.

البند التاسع / إدارة الشكاوى والمقترحات:

تلتزم المؤسسة بإتاحة بيئة شفافة وأمنة لتلقي الشكاوى والمقترحات، ومعالجتها وفق منهجية مؤسسية منضبطة، وذلك على النحو التالي:

1. قنوات الاستقبال المعتمدة: إتاحة قنوات رسمية ومعتمدة لاستقبال الشكاوى والمقترحات والملاحظات.

2. الحياد والسرية: دراسة الشكاوى بسرية تامة، وبحياد واستقلالية، وبما يضمن العدالة وحماية أطراف العلاقة.

3. الالتزام الزمني: البت في الشكاوى والمقترحات خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ استلامها.

4. الإشعار بالنتائج: إشعار المستفيد بنتائج المعالجة والإجراءات المتخذة بصورة واضحة ومعلنة.

البند العاشر / حماية البيانات والخصوصية:

تلتزم المؤسسة بتطبيق أعلى معايير حماية البيانات والخصوصية، وذلك وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها، وتشمل التالي:

1. الالتزام النظامي: حماية بيانات المستفيدين والالتزام باستخدامها للأغراض النظامية والمؤسسية المعتمدة فقط.

2. ضوابط الإفصاح: حظر الإفصاح عن بيانات المستفيدين إلا بموافقتهم الصريحة أو بموجب متطلبات نظامية ملزمة.
3. أمن المعلومات واستمرارية الأعمال: حفظ البيانات في أنظمة تقنية مؤمنة تضمن سلامتها، وسريتها، واستمرارية الأعمال.

البند الحادي عشر / الأدوار والمسؤوليات:

- تحدد الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بتطبيق هذه السياسة بما يضمن وضوح الصلاحيات، وتكامل الأدوار، وتحقيق أعلى مستويات الامتثال المؤسسي، وذلك على النحو الآتي:
- مجلس الأمناء: اعتماد السياسة، وممارسة الدور الإشرافي والرقابي على الالتزام بتطبيقها، ومتابعة مستوى الامتثال المؤسسي، واتخاذ ما يلزم من توجيهات لتعزيز فاعلية التنفيذ.
 - الإدارة التنفيذية: الإشراف على تنفيذ أحكام السياسة، ونشرها وتعميمها على الجهات ذات العلاقة، ودمج متطلباتها ضمن الإجراءات التشغيلية، ومتابعة تطبيقها وقياس مستوى الالتزام بها.
 - الموظفون والمتعاونون: الالتزام الكامل بأحكام هذه السياسة عند التعامل مع المستفيدين، وتطبيقها في جميع الممارسات والتعاملات ذات الصلة، وبما يعكس القيم المؤسسية والمعايير المهنية المعتمدة.

البند الثاني عشر / الامتثال والمساءلة:

- يعد أي إخلال أو مخالفة لأحكام هذه السياسة إخلالاً بالالتزامات المؤسسية، ويستوجب اتخاذ الإجراءات النظامية والتنظيمية اللازمة وفق اللوائح والسياسات المعتمدة لدى المؤسسة، وذلك دون الإخلال بحق المؤسسة في اتخاذ أي إجراءات نظامية أو تصحيحية أخرى، بما يكفل حماية الحقوق، ويعزز ثقافة الامتثال، ويضمن استدامة النزاهة المؤسسية.

تم بحمد الله