

## 05 سياسات تطوير الأعمال ...

- 05.1 سياسة قبول وتسجيل الأعضاء
- 05.2 سياسة تطوير خدمات جودة الحياة
- 05.3 سياسة تطوير خدمات التمكين المجتمعي
- 05.4 سياسة تطوير الشراكات
- 05.5 سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من الخدمات
- 05.6 سياسة إدارة المتطوعين



## 05/1

### سياسة قبول وتسجيل الأعضاء

### Members Acceptance & Registration Policy

## 05-1 عنوان السياسة: سياسة قبول وتسجيل الأعضاء

### 05/1/1 الغرض من السياسة:

تحدد هذه السياسة شروط قبول وتسجيل الأعضاء من الأشخاص الطبيعيين والجهات الاعتبارية كأعضاء مشتركين في (المركز)، كما تحدد فئات العضوية وحقوق وواجبات كل فئة في استخدام الخدمات التي يقدمها (المركز).

### 05/1/2 نطاق السياسة:

تنطبق هذه السياسة على كل من يحق له التسجيل لطلب العضوية (بالمركز) سواء كان شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية.

### 05/1/3 عناصر السياسة:

تتكون هذه السياسة من العناصر التالية:

#### أولاً: أنواع العضوية بالمركز:

تنقسم العضوية في (المركز) إلى العضويات التالية:

- ◀ عضوية العضو العامل؛
- ◀ عضوية العضو المنتسب؛
- ◀ عضوية العضو الفخري؛
- ◀ عضوية عضو الشرف.

ويجوز (للمركز) استحداث أنواع أخرى للعضوية، ولا يحق لأي من أنواع العضويات المستحدثة الترشح لعضوية مجلس الإدارة بموجب تلك العضويات.

وتكون عضوية الجمعية العمومية في (المركز) مغلقة على الأعضاء العاملين دون غيرهم.

#### ثانياً: العضو العامل:

يكون العضو عاملاً في (المركز) إذا اشترك في تأسيس (المركز)، أو التحق به بعد قيامه وقبل مجلس الإدارة عضويته (كعضو عامل)، وكان من المتخصصين أو المهتمين أو الممارسين لتخصص (المركز).

#### واجبات العضو العامل:

- ◀ دفع اشتراك سنوي في (المركز) مقداره ستة آلاف (6000) ريال، أو ما يعادلها من خدمات يقدمها العضو (للمركز)، على أن يتم تقدير القيمة المالية للخدمات من قبل لجنة المراجعة أو المشرف المالي (للمركز)؛
- ◀ التعاون مع (المركز) ومنسوبيه لتحقيق أهدافه؛
- ◀ عدم القيام بأي أمر من شأنه أن يلحق ضرراً (بالمركز)؛
- ◀ الالتزام بكافة قرارات الجمعية العمومية.

ولا يتم تغيير قيمة هذا الاشتراك للعضو العامل إلا بقرار من مجلس الإدارة.

### حقوق العضو العامل:

- ◀ الاشتراك في كافة أنشطة (المركز)؛
- ◀ الإطلاع على مستندات (المركز) ووثائقه ومنها القرارات الصادرة في (المركز) سواء كانت من الجمعية العمومية أو من مجلس الإدارة أو من الرئيس التنفيذي؛
- ◀ الإطلاع على الميزانية العمومية (للمركز) ومرفقاتها في مقر (المركز) وقبل عرضها على الجمعية العمومية بوقت كاف؛
- ◀ حضور جلسات الجمعية العمومية؛
- ◀ التصويت على قرارات الجمعية العمومية إذا أمضى ستة أشهر من تاريخ التحاقه (بالمركز).
- ◀ تلقي المعلومات الأساسية عن نشاطات (المركز) بشكل دوري؛
- ◀ الإطلاع على المحاضر والمستندات المالية في مقر (المركز)؛
- ◀ دعوة الجمعية العمومية للانعقاد لاجتماع غير عادي بالتزامن مع 52% من الأعضاء الذين لهم الحق بالحضور؛
- ◀ للعضو أن يخاطب (المركز) بخطاب يصدر منه يوجهه إلى مجلس الإدارة، و (للمركز) أن يخاطب العضو بخطاب يصدر من مجلس الإدارة أو ممن يفوضه المجلس يسلم إلى العضو شخصياً، أو يرسل له عبر أي من عناوينه المقيمة في سجل العضوية؛
- ◀ الإنابة كتابة لأحد الأعضاء لتمثيله في حضور الجمعية العمومية؛
- ◀ الترشح لعضوية مجلس الإدارة، وذلك بعد مدة لا تقل عن ستة أشهر من تاريخ التحاقه (بالمركز) وسداده الاشتراك؛
- ◀ للعضو العامل مخاطبة (المركز) عبر أي وسيلة متاحة، وعلى مجلس الإدارة أو من يفوضه تقديم الجواب عبر الوسيلة ذاتها أو عبر عنوانه المقيم في سجل العضوية.

### ثالثاً: العضو المنتسب:

يكون العضو منتسباً في (المركز) إذا تقدم بطلب عضوية لإدارة (المركز) وظهر عدم انطباق أحد شروط العضوية العاملة عليه وصدر قرار من مجلس الإدارة بقبوله عضواً منتسباً، أو تقدم بطلب العضوية منتسباً وتم قبول طلبه.

### واجبات العضو المنتسب:

- ◀ دفع اشتراك سنوي مقداره أربعة آلاف (4000) ريال أو ما يعادلها من خدمات يقدمها العضو (للمركز)، على أن يتم تقدير القيمة المالية للخدمات من قبل لجنة المراجعة أو المشتسار المالي؛
- ◀ التعاون من خلال المقترحات لتحقيق أهداف (المركز)؛
- ◀ عدم القيام بأي أمر من شأنه أن يلحق ضرراً (بالمركز)؛
- ◀ الالتزام بقرارات الجمعية العمومية.

ولا يتم تغيير قيمة هذا الاشتراك للعضو المنتسب إلا بقرار من مجلس الإدارة.

#### حقوق العضو المنتسب:

- ◀ الاشتراك في أنشطة (المركز)؛
- ◀ تلقي المعلومات الأساسية عن نشاطات (المركز) بشكل دوري كل سنة مالية؛
- ◀ الإطلاع على مستندات (المركز) ووثائقه؛
- ◀ للعضو المنتسب مخاطبة (المركز) عبر أي وسيلة متاحة، وعلى مجلس الإدارة أو من يفوضه تقديم الجواب عبر الوسيلة ذاتها أو عبر عنوانه المقيّد في سجل العضوية.

#### رابعاً: العضوية الفخرية:

تمنح إدارة المركز العضوية الفخرية وفقاً لما يلي:

- ◀ يكون عضواً فخرياً في (المركز) من يرى مجلس الإدارة منحه عضوية فخرية نظير مساهمته المادية أو المعنوية (للمركز)؛
- ◀ لا يحق للعضو الفخري حضور اجتماعات الجمعية العمومية أو اجتماعات مجلس الإدارة؛
- ◀ لا يحق للعضو الفخري طلب الإطلاع على مستندات (المركز) ووثائقه ولا حضور الجمعية العمومية ولا ترشيح نفسه لعضوية مجلس الإدارة، ولا يثبت بحضوره صحة الانعقاد؛
- ◀ للعضو الفخري مخاطبة (المركز) عبر أي وسيلة متاحة، وعلى مجلس الإدارة أو من يفوضه تقديم الجواب عبر الوسيلة ذاتها أو عبر عنوانه المقيّد في سجل العضوية.

#### خامساً: العضوية الشرفية:

تمنح إدارة المركز العضوية الشرفية وفقاً لما يلي:

- ◀ يكون عضواً شرفياً في (المركز) من يرى مجلس الإدارة منحه عضوية شرفية بمجلس الإدارة نظير تميزه في مجال عمل (المركز)؛
- ◀ لمجلس الإدارة دعوة العضو الشرفي لاجتماعات المجلس دون أن يكون له حق التصويت؛
- ◀ لا يحق للعضو الشرفي طلب حضور الجمعية العمومية ولا ترشيح نفسه لعضوية مجلس الإدارة ولا يثبت بحضوره صحة انعقاد مجلس الإدارة؛
- ◀ للعضو الشرفي مخاطبة (المركز) عبر أي وسيلة متاحة، وعلى مجلس الإدارة أو من يفوضه تقديم الجواب عبر الوسيلة ذاتها أو عبر عنوانه المقيّد في سجل العضوية.

#### سادساً: تسديد الاشتراكات:

- ◀ يجب على كل عضو في (المركز) أن يدفع الاشتراك المحدد حسب نوع العضوية التي ينتمي إليها، ولا يحق له ممارسة أي من حقوقه في حالة إخلاله بسداد الاشتراك، وتكون أحكام الاشتراك كما يلي:
- ◀ يؤدي اشتراك العضوية مرة في السنة، أو بناء على جدولة شهرية وحسب طلب العضو وما يقرره مجلس الإدارة، مع مراعاة وجوب أداء الاشتراك السنوي قبل نهاية السنة المالية، ومراعاة ألا يعفى العضو من سداد المبالغ المستحقة عليه في حال انتهاء عضويته؛
- ◀ إذا انضم أحد الأعضاء إلى (المركز) خلال السنة المالية، فلا يدفع من الاشتراك إلا نسبة ما يوازي المدة المتبقية من السنة المالية (للمركز)؛
- ◀ يجوز للمجلس إهمال أعضاء (المركز) غير المسددين إلى موعد انعقاد أقرب جمعية عمومية.

### سابعاً: انتهاء العضوية:

- تزول صفة العضوية عن العضو بقرار يصدر من مجلس الإدارة وذلك في أي من الحالات التالية:
- الانسحاب من (المركز) ، وذلك بناء على طلب خطي يقدمه العضو إلى مجلس الإدارة، ولا يحول ذلك دون حق (المركز) في مطالبته بأية مستحقات عليه أو أموال تكون تحت يديه؛
  - فقدان الأهلية الشرعية بموجب حكم شرعي؛
  - الوفاة أو العجز الكامل؛
  - فقدان أي شرط من شروط العضوية؛
  - إذا تأخر العضو عن أداء الاشتراك عن موعد استحقاقه؛
  - إذا صدر قرار من مجلس الإدارة بسحب العضوية، وذلك في أي من الحالات التالية وحسب تقدير الجمعية العمومية:

1. إذا أقدم العضو على تصرف من شأنه أن يلحق ضرراً مادياً أو أدبياً (بالمركز).
  2. إذا قام العضو باستغلال عضويته في (المركز) لغرض شخصي.
- يجب على مجلس الإدارة في حالات زوال العضوية المنصوص عليها أعلاه إبلاغ من زالت عضويته خطياً بزوال عضويته وبحقه بالاعتراض.

### ثامناً: حق الاعتراض على إنهاء العضوية:

يجوز للعضو بعد انتهاء سبب زوال العضوية أن يقدم طلباً إلى مجلس الإدارة لرد العضوية إليه، وعلى المجلس أن يبت في الطلب بقرار مسبب ويبلغه إلى العضو، ولا يجوز للعضو أو من زالت عضويته ولا لورثته المطالبة باسترداد أي مبلغ دفعه العضو (للمركز) سواء كان اشتراكاً أو هبة أو تبرعاً أو غيرها.

### تاسعاً: شروط العضوية:

يختص مجلس الإدارة بالنظر في طلبات العضوية (للمركز) والبت فيها، ويتعامل مع الطلب وفقاً للحالات والشروط التالية:

#### شروط قبول عضوية العضو (العامل) للأشخاص الطبيعيين:

- أن يكون شخصية طبيعية (غير اعتبارية)؛
- أن يكون سعودي الجنسية؛
- ألا يقل عمره عن (25) عاماً؛
- أن يكون كامل الأهلية؛
- أن يكون حسن السيرة والسلوك؛
- ألا يكون قد صدر بحقه حكم نهائي بإدانته في جريمة شرف أو أمانة، ولم يرد له اعتباره؛
- أن يلتزم بسداد اشتراك العضوية طوال تمتعه بعضوية العامل؛
- أن يقدم طلباً للانضمام يتضمن اسمه حسب هويته الوطنية ولقبه، وسنه وجنسيته ورقم الهوية الوطنية ومحل إقامته ومهنته، وبيانات التواصل بما يشمل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الجوال، ويفرق بطلبه صورة من هويته الوطنية.

### شروط قبول عضوية العضو (المنتسب) للأشخاص الطبيعيين:

- ◀ أن يكون سعودي الجنسية؛
- ◀ ألا يقل عمره عن (18) عاماً؛
- ◀ أن يكون كامل الأهلية؛
- ◀ أن يكون حسن السيرة والسلوك؛
- ◀ ألا يكون قد صدر بحقه حكم نهائي بإدانتته في جريمة شرف أو أمانة، ولم يرد له اعتباره؛
- ◀ أن يلتزم بسداد اشتراك العضوية طوال تمتعه بعضوية المنتسب؛
- ◀ أن يقدم طلباً للانضمام يتضمن اسمه حسب هويته الوطنية ولقبه، وسنه وجنسيته ورقم الهوية الوطنية ومحل إقامته ومهنته، وبيانات التواصل بما يشمل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الجوال، ويرفق بطلبه صورة من هويته الوطنية.

### شروط قبول عضوية العضو (المنتسب) للجهات الاعتبارية:

- ◀ أن تتقدم الجهة الاعتبارية بطلب الانضمام يتضمن إسم الجهة حسب الوثيقة الرسمية والجنسية ورقم التسجيل أو الترخيص والعنوان الوطني، وبيانات التواصل بما يشمل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف، ويرفق بالطلب صورة من السجل التجاري أو الترخيص أو صك الوقفية، أو ما يثبت الحالة النظامية للجهة وفقاً للنظام الحاكم لها، وتكون الوثائق سارية المفعول؛
- ◀ أن تعين الجهة ممثلاً لها من ذوي الصفة الطبيعية، ويجب أن تتوفر فيه الشروط الواجبة في عضوية الشخص ذو الصلة الطبيعية.

### عاشراً: المنفعة من الخدمات:

#### المنفعة المغلقة:

حيث تكون خدمات (المركز) محصورة على الأعضاء دون غيرهم، ولا يحق لغير الأعضاء الاستفادة من أي من خدماته إلا بقرار مسبب من مجلس الإدارة، وعلى المجلس أن يشعر الجمعية العمومية في أول اجتماع لها بقرارات (المركز) الصادرة بهذا الخصوص.

#### المنفعة المفتوحة:

حيث تكون خدمات (المركز) لعموم المجتمع، ويحق لمن تنطبق عليه الشروط أو المعايير التي يضعها مجلس الإدارة الاستفادة من خدمات (المركز)، ولا يلزم الاشتراك في (المركز) أو دفع أي مقابل مالي للحصول على أي من تلك الخدمات.

### 05/1/4 عواقب عدم الالتزام بسياسة قبول وتسجيل الأعضاء:

لا يجوز لأي من موظفي المركز تغيير سياسة قبول وتسجيل الأعضاء أو التلاعب بفئات العضوية، وعلى الرئيس التنفيذي مراقبة ذلك بشكل دائم والتأكد من تطبيق هذه السياسة باعتباره المسؤول أمام مجلس الإدارة عن تنفيذها.

### نهاية سياسة قبول وتسجيل الأعضاء



## 05/2

### سياسة تطوير خدمات جودة الحياة Life Quality Development Policy



## 05-2 عنوان السياسة: سياسة تطوير خدمات جودة الحياة

### 05/2/1 الغرض من السياسة:

ترتكز هذه السياسة على مفهوم جودة الحياة في رؤية المملكة، وهو: "تحسين نمط حياة الفرد والأسرة وبناء مجتمع ينعم افراده بأسلوب حياة متوازن، وذلك من خلال تهيئة البيئة اللازمة لدعم واستحداث خيارات جديدة تعزز مشاركة المواطن والمقيم في الأنشطة الثقافية والترفيهية والرياضية التي تساهم في تعزيز جودة حياة الفرد والأسرة"

### 05/2/2 نطاق السياسة:

تنطبق هذه السياسة على جميع أعضاء (المركز) المسجلين والزوار والمشاركين في أنشطة (المركز) عن بعد والمشاركين عبر الأنشطة التي ينظمها شركاء (المركز) سواء في مرافقه الخاصة أو خارج تلك المرافق.

### 05/2/3 عناصر السياسة:

تتكون هذه السياسة من العناصر التالية:

#### أولاً: تطوير أنشطة التوعية الصحية:

تعزيز وقاية أفراد الأسرة ضد المخاطر الصحية:

- ◀ إقامة البرامج من ذوي الاختصاص فقط؛
- ◀ عدم تداخل البرامج ذات المجال الواحد؛
- ◀ الالتزام ببروتوكولات وزارة الصحة؛
- ◀ شمولية الفئات العمرية في التوعية؛

#### ثانياً: تطوير الأنشطة الرياضية:

تعزيز ممارسة الأنشطة الرياضية لدى أفراد الأسرة:

- ◀ شمولية أفراد الأسرة في ممارسة الرياضة؛
- ◀ عدم السماح للأطفال بدخول المسابح؛
- ◀ عدم إهمال المقترحات المطروحة والتجاوب معها؛
- ◀ التوعية لاستخدام الأجهزة الرياضية في المركز أو في المنازل؛

#### ثالثاً: تطوير الأنشطة الترفيهية:

تطوير وتنويع فرص الترفيه لتلبية احتياجات أفراد الأسرة:

- ◀ توسيع دائرة المشاركة لتشمل جميع الأعمار؛
- ◀ المحافظة على التراث وعلى القيم الإسلامية في كافة أنشطة الترفيه؛
- ◀ الحفاظ على الذوق العام والابتعاد عن الابتدال والتقليد؛
- ◀ الحفاظ على السلامة العامة للأفراد أثناء الأنشطة الترفيهية.

#### رابعاً: تحقيق الأهداف التشغيلية لجودة حياة الأسرة:

الارتقاء بالأنشطة الصحية والرياضة والترفيهية والخدمات الاجتماعية بالتوعية والتثقيف فيما يلي:

- ◀ تقديم التوعية الصحية والتثقيفية للأسرة؛
- ◀ تقديم الرعاية الصحية والنصائح الصحية والوقائية لأفراد الأسرة؛
- ◀ تقديم الاحتياجات الاجتماعية الأساسية والمشورة والتوجيه والمعلومات النافعة للأسرة؛
- ◀ تقديم العون للمرأة من خلال برامج التدريب المخصصة لرائدات الأعمال، أو البرامج المخصصة لمساعدة الأسر السعودية المنتجة؛
- ◀ تقديم خدمات تناسب كافة أفراد الأسرة من خلال نشاطات اللياقة البدنية وبرامج اللقاءات والنشاطات الاجتماعية والترفيهية والتعليمية.

#### خامساً: رصد تأثير خدمات جودة الحياة على المجتمع:



#### 05/2/4 عواقب عدم الالتزام بسياسة تطوير خدمات جودة الحياة:

يعتبر فشل (المركز) في اتباع هذه السياسة خروجاً عن مسار الخطة الاستراتيجية وابتعاداً عن برامج رؤية المملكة، مما يستدعي تدخلاً عاجلاً من الرئيس التنفيذي لوضع الأنشطة الأساسية على المسار الصحيح بهدف تحقيق ما يدعم توجهات الدولة.

نهاية سياسة تطوير خدمات جودة الحياة \_\_\_\_\_



**05/3**

**سياسة تطوير خدمات التمكين المجتمعي**  
**Community Services Development Policy**

## 05-3 عنوان السياسة: سياسة تطوير خدمات التمكين المجتمعي

### 05/3/1 الغرض من السياسة:

تتركز هذه السياسة على مفهوم المجتمع الحيوي في رؤية المملكة، وهو: "أن الوصول إلى مجتمع حيوي سيوفر للجميع حياة كريمة وسعيدة وسيكون وفق رؤية 2030 أساساً قوياً للازدهار الاقتصادي".

### 05/3/2 نطاق السياسة:

تنطبق هذه السياسة على جميع أعضاء (المركز) المسجلين والزوار والمشاركين في أنشطة (المركز) عن بعد والمشاركين عبر الأنشطة التي ينظمها شركاء (المركز) سواء في مرافقه الخاصة أو خارج تلك المرافق.

### 05/3/3 عناصر السياسة:

تتكون هذه السياسة من العناصر التالية:

#### أولاً: المساهمة في تطوير الاستثمار المعرفي:

إرساء منظومة اجتماعية وصحية تضمن التمكين لأبنائنا.

- ◀ اتباع سياسة نقل المعرفة بالتأثير؛
- ◀ التشجيع على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية؛
- ◀ شمولية الفئات العمرية في المعرفة.

#### ثانياً: المساهمة في تطوير الاستثمار الاجتماعي:

تعزيز دور الأسرة وقيامها بمسؤولياتها، وتوفير التعليم الهادف إلى بناء الشخصية،

- ◀ نبذ أي تطرف فكري أو قبلي؛
- ◀ الالتزام بالذوق العام (الزي -منع الموسيقى)؛
- ◀ ممارسة فن التعايش مع الاختلاف؛
- ◀ تقديم التسهيلات للجهات والباحثين المختصين؛
- ◀ توسيع دائرة المستفيدين.

#### ثالثاً: تطوير برنامج وصل وتواصل الاجتماعي:

ردم الفجوة بين الأجيال والاستفادة من الخبرات المتراكمة.

- ◀ تعزيز التلاحم الأسري وربط الأجيال؛
- ◀ الاستفادة من الخبرات التخصصية؛
- ◀ تهيئة البيئة المهنية اللازمة للطلبة على وشك التخرج؛
- ◀ تناول الاهتمامات المحلية والإقليمية والعربية.

#### رابعاً: تحقيق أهداف المركز التشغيلية للتمكين المجتمعي:

وتتمثل هذه الأهداف بما يلي:

- ◀ تمكين شرائح المجتمع من ردم الهوة بين الأجيال بالوصل والتواصل المستمر والهادف للاستفادة من خبرات الأجيال السابقة؛
- ◀ تمكين أفراد المجتمع في مجالات العمل الاجتماعي لخدمة المجتمع والأسر بصفة خاصة؛
- ◀ توفير منصة داعمة للقطاع الخاص ومؤسسات القطاع الثالث، بهدف مساعدتها في الوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية؛
- ◀ التعاون مع الدولة والقطاع الحكومي لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

#### 05/3/4 عواقب عدم الالتزام بسياسة تطوير خدمات التمكين المجتمعي:

يعتبر فشل (المركز) في اتباع هذه السياسة خروجاً عن مسار الخطة الاستراتيجية وابتعاداً عن برامج رؤية المملكة، مما يستدعي تدخلاً عاجلاً من الرئيس التنفيذي لوضع الأنشطة الأساسية على المسار الصحيح بهدف تحقيق ما يدعم توجهات الدولة.

نهاية سياسة تطوير خدمات التمكين المجتمعي \_\_\_\_\_



**05/4**

## **سياسة تطوير الشراكات**

### **Partnership Development Policy**

#### 05-4 عنوان السياسة: سياسة تطوير الشراكات

##### 05/4/1 الغرض من السياسة:

يعتبر موضوع الشراكات واحداً من القضايا الأساسية (للمركز)، وبالتالي وضعتها الخطة الاستراتيجية ضمن أهدافها. وتعتبر الشراكات الاستراتيجية إحدى الوسائل الفعالة التي ستساعد (المركز) في القيام بدوره بأن يكون ممكناً للمجتمع من خلال خدمات جودة حياة الأسرة وبرامج التمكين المجتمعي.

##### 05/4/2 نطاق السياسة:

تنطبق هذه السياسة على القطاعات الثلاث (العام والخاص والأهلي) في المملكة، ويمكن لمجلس الإدارة الموافقة على إبرام شراكات من خارج المملكة عبر القنوات النظامية إذا كان فيها مصلحة واضحة (للمركز).

##### 05/4/3 عناصر السياسة:

تتكون هذه السياسة من العناصر التالية:

##### أولاً: تحقيق الغرض من الشراكة:

يجب أن تساهم أي شراكة استراتيجية (للمركز) في أي من الأمور التالية:

- ◀ نقل المعرفة لمنسوبي (المركز) أو للمشاركين أو للأسرة أو للمجتمع؛
- ◀ تحسين مستوى الخدمات التي يقدمها (المركز)؛
- ◀ تعزيز إيرادات (المركز) المالية؛
- ◀ تعزيز الشهرة والحفاظ على سمعة (المركز).

فإذا وجدت إدارة (المركز) بعد انقضاء العام الأول أن اتفاقية الشراكة المبرمة لم تحقق أو تساهم في تحقيق الأهداف المذكورة أعلاه، فيجب إعادة النظر في الاتفاقية ومحاولة تحسين شروطها، فإن تعذر ذلك يتم الغاؤها والبحث عن شراكة أفضل.

##### ثانياً: الشراكة مع القطاع الحكومي:

يجب أن تراعي اتفاقيات الشراكة التي يبرمها (المركز) مع القطاع الحكومي الأمور التالية:

- ◀ مراعاة الأغراض المنوه عنها في البند (أولاً) من هذه السياسة؛
- ◀ حصر اتفاقيات الشراكة مع الجهات الحكومية التي لها علاقة مباشرة بما يقدمه المركز من خدمات، أو بدور المركز الاجتماعي؛
- ◀ ألا يهدف عقد الشراكة المبرم (بقصد أو بدون قصد) إلى إبراز أو إشهار أشخاص بعينهم من المسؤولين في الجهة الحكومية؛

من باب العمل بالشفافية المطلوبة، يراعى تضمين الاتفاقيات بنداً لنشر نص الاتفاق المبرم بين المركز والقطاع الحكومي على موقع (المركز) الإلكتروني وكذلك على الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية.

### ثالثاً: الشراكة مع القطاع الخاص:

- يجب أن تراعي اتفاقيات الشراكة التي يبرمها (المركز) مع القطاع الخاص الأمور التالية:
- ◀ مراعاة الأغراض المنوه عنها في البند (أولاً) من هذه السياسة؛
  - ◀ ألا يكون الغرض من إبرام الشراكة هو تلقي معونات مالية مباشرة من الشركة؛
  - ◀ بالمقابل يجب ألا يهدف عقد إبرام الشراكة إلى تحقيق مكاسب مالية مباشرة لصالح الشركة أو المؤسسة؛
  - ◀ ألا يفهم من عقد الشراكة المبرم باستغلال الشركة / المؤسسة لسمعة ومكانة (المركز) الاجتماعية؛
  - ◀ ألا يهدف عقد الشراكة المبرم (بقصد أو بدون قصد) إلى إبراز أو إشهار أشخاص بعينهم من المسؤولين أو الملاك في الشركة أو المؤسسة؛
- أما الشراكات التي يتم إبرامها بين (المركز) والقطاع الخاص لأهداف استثمارية، فسوف تخضع لمجموعة ضوابط استثمارية وفق ما حددته سياسة (المركز) لتنمية وتطوير الأصول.

### رابعاً: الشراكة مع القطاع الأهلي:

- يجب أن تراعي اتفاقيات الشراكة التي يبرمها (المركز) مع أي قطاع أهلي الأمور التالية:
- ◀ مراعاة الأغراض المنوه عنها في البند (أولاً) من هذه السياسة؛
  - ◀ عدم إمكانية تقديم معونات مالية من (المركز) للقطاع الأهلي؛
  - ◀ حصر التعاون في المبادرات والفعاليات والأنشطة الاجتماعية والأعمال التطوعية؛
  - ◀ ألا تشكل الشراكة مع القطاع الأهلي أعباء لا يمكن (للمركز) تحملها.

### خامساً: الشراكات خارج المملكة:

- يجب أن تراعي اتفاقيات الشراكة التي يبرمها (المركز) مع أي جهة خارجية الأمور التالية:
- ◀ مراعاة الأغراض المنوه عنها في البند (أولاً) من هذه السياسة؛
  - ◀ موافقة مجلس الإدارة على إبرام اتفاقية الشراكة؛
  - ◀ مراعاة القنوات الرسمية والأعراف الدبلوماسية قبل الشروع بالتفاوض مع أي جهة خارجية.

### 05/4/4 عواقب عدم الالتزام بسياسة تطوير الشراكات:

إن الدخول في اتفاقية شراكة بين (المركز) وأي من الجهات المشار إليها في هذه السياسة سوف يشكل مسؤولية أدبية على (المركز)، وبالتالي فإن إهمال أو إغفال ما يرد في بنود هذه الاتفاقيات سوف يشكل حرجاً كبيراً لمجلس الإدارة علاوة على الإضرار البالغ بسمعة (المركز). يتعين على الرئيس التنفيذي التأكد من الإيفاء بالتزامات (المركز) في مثل هذه الاتفاقيات ومتابعة تنفيذ بنودها وارفع لمجلس الإدارة عن مرثياته لتطويرها.

نهاية سياسة تطوير الشراكات





## 05/5

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### Policy of regulating relationship with beneficiaries

## 05-4 عنوان السياسة: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### 05/5/1 الغرض من السياسة:

يضع (المركز) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقته بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق (المركز) وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع (المركز). كما يشدد (المركز) على صيغة العلاقات مع المستفيدين، ويضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجميع. كما تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإنقاذ وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

### 05/5/2 نطاق السياسة:

تنطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من الخدمات التي يقدمها (المركز)، كما يجب أن يكون كل المسؤولين في الجهاز الإداري والتنفيذي (للمركز) على علم تام بهذه السياسة، وأن يعملوا منفردين ومجتمعين على تحقيقها لإرضاء المستفيدين.

### 05/5/3 عناصر السياسة:

تتكون هذه السياسة من العناصر التالية:

#### أولاً: أفضل الممارسات لتقديم الخدمة للمستفيدين:

- ◀ تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في (المركز) من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ◀ تقديم خدمات متكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ◀ تقديم المعلومات والإجابات على تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ◀ رفع كفاءة القنوات المستخدمة للمكافحة وتحسين جودة التعرف على العملاء وإجراءات العناية الواجبة.
- ◀ توفير الأدوات اللازمة التي تساعد على رفع جودة وفاعلية الأعمال في (المركز).
- ◀ التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقييم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ◀ زيادة ثقة وانتماء المستفيدين (بالمركز) من خلال تبني أفضل المعايير.
- ◀ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في (المركز)، وتكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو (المركز) وما يقدمه من خدمات.
- ◀ نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ◀ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
- ◀ ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

### ثالثاً: قنوات التواصل مع المستفيدين:

- ◀ المقابلات الشخصية.
- ◀ الاتصالات الهاتفية.
- ◀ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ الموقع الإلكتروني للمركز.
- ◀ الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.
- ◀ أجهزة التقييم الإلكتروني.

### ثالثاً: كيفية التعامل مع المستفيدين:

- ◀ استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
- ◀ الإجابة على جميع الاستفسارات.
- ◀ إعطائه الوقت الكافي.
- ◀ إشعاره باهتمام المركز بمقترحاته وانتقاداته البناءة.

### 05/5/4 عواقب عدم الالتزام بسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

إن الإخلال بهذه السياسة من قبل منسوبي (المركز) والإدارة التنفيذية، سوف يضع (المركز) في وضع حرج للغاية مع المستفيدين مما سيؤدي إلى فقدان ثقة المستفيدين (بالمركز) وإدارته. يتعين على الرئيس التنفيذي عدم التهاون في هذه السياسة والتأكد من الإيفاء بالتزامات (المركز) في هذه السياسة ومتابعة تنفيذ بنودها ومحاسبة المقصرين سواء كان ذلك عن قصد أو عن إهمال.

نهاية سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين \_\_\_\_\_