

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مؤسسة

عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٠٣٥

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

### وباقى أصحاب المصلحة

#### لمؤسسة

## عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية

الاعتماد

اعتمد مجلس الأمناء هذه السياسة في جلسته رقم ( ٢٤/٢ )

بتاريخ ١٤٤٦/٤/٣٠ هـ الموافق ٢٠٢٤/١١/٠٢



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مؤسسة

عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٠٣٥

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

## قائمة المصطلحات

تدل الكلمات والعبارات الآتية على المعاني الموضحة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	الوصف
المؤسسة	مؤسسة عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية.
مجلس الأمناء	مجلس أمناء مؤسسة عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية.
المسؤول التنفيذي	المسؤول التنفيذي لمؤسسة عبد الله بن عبد المحسن الثميري الأهلية.
الإدارة التنفيذية	المسؤول التنفيذي للمؤسسة، أو المدبرون التنفيذيون (المدبرون العموميون) للإدارات، وأي من موظفي المؤسسة الذين يعهد إليهم بمهام إدارة ويرتبطون ارتباطاً تنظيمياً مباشراً بالرئيس التنفيذي
العاملون	جميع موظفي المؤسسة في كافة المستويات الوظيفية
أصحاب المصالح	الأفراد أو الجهات المتأثرة بأنشطة المؤسسة أو قراراتها أو القادرة على التأثير فيها
المستفيدون	الجهات التي تتلقى مباشرة خدمات أو منافع من برامج وأنشطة المؤسسة
المانحون	الجهات التي تشارك المؤسسة في دعم المشاريع الخيرية والتنمية بالمال أو غيره من الموارد
الموردون	الجهات التي تزود المؤسسة بالسلع أو الخدمات اللازمة لتنفيذ أعمالها
العلاقات	الروابط التفاعلية القائمة على التواصل والتعاون وتبادل المنافع لتحقيق الأهداف المشتركة
السياسة	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وباقي أصحاب المصلحة



althumiri1035@gmail.com



@althumiri1035



واتساب: 0535082282

المملكة العربية السعودية - مدينة أبها





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

### المادة (١): تمهيد

١. تنظر هذه السياسة علاقات المؤسسة بكافة المستفيدين من خدماتها وببأقي أصحاب المصالح بها، بما يكفل حقوق المؤسسة وكافة هذه الأطراف.
٢. تشكل الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية والعقود المبرمة المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة أصحاب المصالح.
٣. تطبق هذه السياسة على كافة أصحاب المصالح المذكورين أدناه وبما لا يتعارض مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية واللائحة الأساسية للمؤسسة والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال المؤسسة.
٤. من أمثلة المستفيدين، ما يلي:
  - أ. المؤسسات الأهلية.
  - ب. الجمعيات الأهلية.
  - ت. الشركات غير الربحية.
  - ث. الأوقاف.
٥. من أمثلة أصحاب المصلحة، ما يلي:
  - أ. أعضاء مجلس أمناء المؤسسة.
  - ب. أعضاء اللجان المنبثقة عن مجلس الأمناء.
  - ت. أعضاء الإدارة التنفيذية.
  - ث. العاملون في المؤسسة.
  - ج. مراجعو حسابات المؤسسة.
  - ح. مستشارو المؤسسة.
  - خ. الموردون.
  - د. الشركاء المنفذون.
  - ذ. المجتمع.
  - ر. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
  - ز. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مؤسسة

عبد الله بن عبد المحسن اليميري الأهلية

مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٠٣٥

الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## المادة (٢): الهدف من السياسة

تهدف السياسة إلى تحقيق ما يلي:

١. بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقة مع المستفيدين وباقي أصحاب المصالح.
٢. ضمان الاستمرارية في تطبيق المعايير والالتزام بها.
٣. حماية حقوق المؤسسة والمستفيدين وباقي أصحاب المصالح.
٤. العمل على أساس واضح ووفقاً لمبدأ الشفافية الكاملة التي تضمن احترام المؤسسة للأنظمة واللوائح والتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية لأصحاب المصالح.
٥. تنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح للمؤسسة وبيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بحماية أصحاب المصالح وحفظ حقوقهم، بحيث تتضمن:
  - ٥.١ آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة والعقود المبرمة.
  - ٥.٢ آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين المؤسسة وأصحاب المصالح.
  - ٥.٣ آليات مناسبة لإقامة علاقات جيدة مع المستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.

## المادة (٣): الإشراف على تطبيق السياسة

يقوم الرئيس التنفيذي للمؤسسة بالإشراف على تنفيذ هذه السياسة من خلال مراجعة الحالات والمعاملات والعقود التي تتم مع أصحاب المصالح والتأكد من حماية حقوق أصحاب المصالح والرفع بأي توصيات يراها إلى مجلس الأمناء.



althumiri1035@gmail.com



@althumiri1035



واتساب: 0535082282

المملكة العربية السعودية - مدينة أبها





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## المادة (٤): السياسة العامة

١. التعامل مع أعضاء مجلس الأمناء والإدارة التنفيذية يتم بذات الشروط التي تطبقها المؤسسة مع الأطراف المختلفة من أصحاب المصالح دون أي تمييز أو شروط تفضيلية، وتسعى المؤسسة على ألا يحصل أي من أصحاب المصالح على أية ميزة من خلال تعامله في العقود التي تدخل في نشاطات المؤسسة.
٢. العقود المبرمة بين أصحاب المصالح والمؤسسة يجب أن تتضمن وتوضح بشكل تفصيلي الإجراءات التي سيتم اتباعها في حالة إخلال أي من الأطراف بالتزاماته، وكذلك الإجراءات التي سيتم دفع تعويضات بها.
٣. تسعى المؤسسة لحل كافة الخلافات والمشاكل التي قد تنشأ بينها وبين أصحاب المصالح في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصحتها قدر ما أمكن، وإن تعذر ذلك فيتم اللجوء للمحاكم المختصة في تلك الخلافات والمشاكل.
٤. تقوم المؤسسة بتطوير آلية واضحة لترسيخ المناقصات والعقود والصفقات بأنواعها المختلفة، وذلك من خلال أوامر الشراء المختلفة.
٥. تفصح المؤسسة بكل شفافية عن أي أحداث جوهرية تؤثر على أعمالها وفقاً لسياسة الإفصاح والشفافية الخاصة بالمؤسسة وحسب نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية والنظام الأساسي للمؤسسة، وتتيح المؤسسة لأصحاب المصالح إمكانية الحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بأنشطتهم وبما يكفل تحقيق مبدأ العدالة في توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب بغرض مساعدة أصحاب المصلحة على اتخاذ القرارات بناء على معلومات صحيحة وواقعية، وحصولهم على فرص متكافئة في الوصول إلى المعلومات وضمان عدم تسرب المعلومات إلى بعضهم دون البعض الآخر.
٦. تحافظ المؤسسة على سرية المعلومات المتعلقة بأصحاب المصالح وتدرج بنداً خاصاً بسرية المعلومات في العقود والاتفاقيات التي تبرمها المؤسسة مع المستفيدين والمانحين والدائنين والموردين.
٧. تتيح المؤسسة لأصحاب المصالح إمكانية إبلاغ مجلس أمناء المؤسسة عن أي ممارسات غير سليمة يتعرضون إليها من قبل المؤسسة، وتوفر المؤسسة الحماية المناسبة للأطراف التي تقوم بالإبلاغ، وذلك وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين المطبقة في المؤسسة.
٨. تشجع المؤسسة أصحاب المصالح على المشاركة في متابعة أنشطة المؤسسة المختلفة، وتوفير الآليات والأطر التي تكفل الاستفادة القصوى من إسهامات أصحاب المصالح بالمؤسسة وحثهم على المشاركة في متابعة نشاط المؤسسة. ومن بين تلك الآليات والأطر ما يلي:

الحسابات الرسمية للمؤسسة في منصات التواصل الاجتماعي	إعلانات الصحف والبيانات الصحفية للمؤسسة	إفصاحات المؤسسة	التقرير السنوي للمؤسسة	الموقع الإلكتروني للمؤسسة الذي يحتوي على كافة المعلومات عن المؤسسة
---	---	-----------------	------------------------	--



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## المادة (٥): التزامات المؤسسة تجاه أصحاب المصالح

١. يعتمد المانحون والجهات التنظيمية والعامّة وباقي أصحاب المصالح على تقارير المؤسسة الإدارية والمالية لاتخاذ قراراتهم، لذلك يجب أن تكون جميع التقارير صحيحة وكاملة وعادلة ودقيقة ومفهومة وتصدر في الوقت المناسب.
٢. يجوز للعاملين المصرح لهم فقط تقديم تقارير إدارية ومالية إلى أطراف ثالثة.
٣. يجب إعداد سجلات العمل دائماً بشكل دقيق ونزيه، ويحظر تماماً تزييف أو تحريف المعلومات الواردة في سجلات العمل. كما يحظر خداع إدارة المؤسسة أو مراجعيها الداخليين والخارجيين أو مانحيها أو أي صاحب مصلحة آخر.
٤. يجب أن تمثل المؤسسة لكافة سياسات إدارة السجلات ويتعين عليها الاحتفاظ بالمعلومات الأساسية التي لها قيمة كبيرة بالنسبة لعمليات وإدارة المؤسسة والمعلومات الخاضعة لمتطلبات قانونية أو تنظيمية تقتضي الاحتفاظ بها في سجلات المؤسسة للفترة المحددة في جدول مدة الاحتفاظ بالمستندات المناسب. ومع ذلك، فالسجلات غير الخاصة بالمؤسسة - بما في ذلك المعلومات المكررة والمسودات والمعلومات المؤقتة وسجلات المؤسسة - التي انقضت المدة المحددة للاحتفاظ بها، ينبغي التخلص منها طالما لم تكن خاضعة لخطر الاحتفاظ بالمستندات.
٥. يجب حماية جميع ممتلكات المؤسسة (المادية وغير المادية) من سوء الاستخدام أو التلف أو السرقة أو أي تعامل آخر غير مناسب.
٦. يجب استخدام أموال المؤسسة على نحو مسؤول ولأغراض أعمال المؤسسة فقط لا غير.
٧. يتحمل كل عامل في المؤسسة مسؤولية حماية أنظمة تقنية المعلومات الخاصة بالمؤسسة والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: أجهزة الحاسب الآلي، ونظم الاتصال عبر الشبكات، وأنظمة البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، وأجهزة الهاتف المحمول، وأنظمة الهاتف والصوت ومؤتمرات الفيديو ونظم الفيديو الأخرى، ومصادر المسح الضوئي، والطابعات، ونظم الدخول بالبطاقات والمعلومات الأخرى المعالجة بالحاسب الآلي. ويتحمل كذلك مسؤولية حماية هذه الأنظمة والبيانات الواردة في هذه الأنظمة من الوصول غير المناسب إليها أو التلف أو السرقة.
٨. يجب عدم استخدام الرسائل وأي اتصالات أخرى مرسلّة أو مستلمّة باستخدام أنظمة تقنية المعلومات الخاصة بالمؤسسة بهدف إنشاء أو تخزين أو نقل معلومات تكون عداثية أو مأكرة أو غير قانونية أو ذات مدلولات منافية للمعايير الأخلاقية والمهنية ومخالفة للنظام المعمول به في المملكة العربية السعودية. كما لا يجوز استخدام هذه الأنظمة للوصول إلى مواقع الشبكة التي تتضمن محتويات مشابهة.
٩. تلتزم المؤسسة بالوفاء بمسؤولياتها بهدف المساعدة على منع عمليات غسل الأموال وتمويل الأعمال الإرهابية. تشمل هذه المسؤوليات بصورة عامة تحديد هوية المستفيدين ومراقبة نشاط المستفيد والإبلاغ عن النشاط المشبوه أو غير المعتاد بما يتماشى مع القوانين السارية.





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## المادة (٦): مسؤوليات العاملين في المؤسسة تجاه المستفيدين

على جميع العاملين في المؤسسة والذين يتعاملون بشكل مباشر مع المستفيدين:

١. تقديم الخدمة التي يحتاجها المستفيد بأفضل الوسائل والممارسات المتاحة، والعناية بأراء المستفيد عن الخدمة المقدمة له، وسماع مقترحاته ونقلها إلى الإدارة المعنية لمعالجتها .
٢. تسهيل تقديم الخدمة للمستفيد دونما تعقيد، وتقديم ما يحتاجه المستفيد من نصح وتوجيه دون الزم، وشرح الخدمة المقدمة له عند الحاجة، وبيان الحقوق والفرص المتاحة له، والالتزامات التي يتوجب عليه تأديتها للحصول على الخدمة.
٣. الاستئذان من المستفيد حال النشر الاعلامي .
٤. العدل في خدمة المستفيدين دون محاباة أو تحيز.
٥. الصدق مع المستفيد في استحقاقه الخدمة من عدمه، مع توجيهه لما في صالحه.

## المادة (٧): خصوصية المستفيدين من المؤسسة وأمن البيانات

١. يجب على المؤسسة أن تتعامل بحرص مع معلومات المستفيدين السرية - بما في ذلك المعلومات الشخصية - وأن تحميها، وفي كافة الأحوال يجب على المؤسسة المحافظة على تدابير وقائية مناسبة على الأصدمة المادية والإدارية والفنية فيما يخص معلومات المستفيدين السرية بما في ذلك المعلومات الشخصية.
٢. يجب على المؤسسة ألا تخاطر مطلقاً بثقة أي مستفيد عبر الإفصاح عن معلومات المستفيد السرية إلا إلى الجهات التي تحتاج إلى معرفتها لأسباب مشروعة تتعلق بالأعمال، ولا تخاطر باستخدامها على نحو يتنافى مع أنظمة وسياسات المؤسسة.
٣. يجب على المؤسسة أن تحرص بشكل خاص على اتباع القوانين والأنظمة والسياسات عند مشاركة المعلومات الشخصية مع أطراف أخرى (حتى وإن كان ذلك لأغراض العمل المشروعة) وعند نقل المعلومات.
٤. يتحمل العاملون في المؤسسة والمتطوعون والمتعاونون الذين يتعاملون مع معلومات المستفيدين مسؤولية الاطلاع على قوانين خصوصية البيانات وأمن المعلومات السرية والامتثال لها.





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

### المادة (٨): العلاقات مع المانحين والموردين

١. يتعين على جميع المانحين والموردين التحلي بالسلوك المهني وتقادي أي ممارسات محظورة أو سلوك غير لائق عند التعامل مع موظفي المؤسسة أو المتعاونين معها أو المتطوعين أو المستشارين، وذلك بما يتماشى مع القيم المهنية والمعايير الأخلاقية.
٢. على إدارة المؤسسة التأكد من أن المانحين والموردين لا يستغلون علاقاتهم مع المؤسسة أو يستخدمون اسم المؤسسة فيما يرتبط بأي معاملات احتيالية أو غير أخلاقية أو غير نزيهة.
٣. يجب على المانحين والموردين الالتزام بعدم تقديم أي حوافز للعاملين في المؤسسة أو المتعاونين معها قد تُفسر أو تستخدم كتشجيع على انتهاك هذه السياسة.

### المادة (٩): تنوع الموردين

١. تسعى المؤسسة إلى الحصول على شركات مع موردين يعملون في مجالات عمل مختلفة.
٢. تدعم المؤسسة تنوع مورديها.

### المادة (١٠): المعاملة العادلة

١. تسعى المؤسسة للحصول على ميزات تنافسية من خلال ممارسات الأعمال القانونية والأخلاقية فقط.
٢. ينبغي على كل عامل في المؤسسة ومتعاون ومتطوع مزاول الأعمال بأسلوب عادل مع المستفيدين والموردين، وعدم الاستخفاف بقدرتهم أو بخدماهم.
٣. لا تسمح المؤسسة على الإطلاق باستغلال أي شخص بشكل غير ملائم عن طريق التلاعب بمعلومات متميزة أو إخبارها أو استغلالها أو عرض الحقائق على نحو مضلل أو أي ممارسة غير عادلة أخرى.
٤. تتنافس المؤسسة بشكل حيوي وعادل في المنطقة، وتسعى للحفاظ على أعمالها وعلى تنميتها عبر خدمات متفوقة وليس عبر ممارسات غير ملائمة أو مضادة للمنافسة.
٥. تحظر المؤسسة استخدام وسائل غير قانونية أو غير أخلاقية للحصول على معلومات خاصة بمستفيد أو مورد، بما في ذلك الأسرار التجارية. يمكن الحصول على معلومات حول منافسي المؤسسة فقط من المصادر المشروعة واللائقة. وتحظر المؤسسة الحصول على معلومات سرية من منافسي المؤسسة أو من عرف بأنه ملزم بواجب السرية تجاه هؤلاء المنافسين.





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

### المادة (١١): سياسة تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم.

يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات.

### المادة (١٢): سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات

يتم تسوية الشكاوى أو الخلافات مع المستفيدين وباقي أصحاب المصالح بها وفقاً للآليات التالية:

١. تسعى المؤسسة لتضمين عقودها واتفاقياتها مع الآخرين ما يلي:
  - ١.١ تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية التي تجنبها وتجنب جميع الأطراف الوقوع في خلافات محتملة.
  - ١.٢ أسلوب تسوية الخلافات التي قد تنشأ عن تنفيذ هذه العقود.
٢. تلتزم المؤسسة اتباع أساليب تسوية الخلافات المذكورة في العقود الموقعة كلما كان ذلك ممكناً.
٣. تسعى المؤسسة لتسوية خلافاتها مع الأطراف ذات العلاقة بالأساليب الودية كلما كان ذلك ممكناً.
٤. تتضمن سياسات المؤسسة وثائقها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى العاملين فيها وأساليب حلها.
٥. تتضمن سياسات المؤسسة وثائقها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين وأساليب حلها، وآلية الاعتراض على نتائج الشكاوى.
٦. تتضمن معايير الأداء المتبعة في المؤسسة معايير لقياس شكاوى المستفيدين وسرعة حلها للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا.





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## المادة (١٣): إجراءات تلقي ومعالجة الشكاوى

١. يتم تلقي شكاوى المستفيدين وأعضاء المؤسسة بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح وفقاً لأساليب التواصل التالية:
  - ١.١. خطابات عن طريق البريد (ص. ب: حي النسيم 3152 ABDA ، ابها).
  - ١.٢. رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للمؤسسة ([althumairy1035@gmail.com](mailto:althumairy1035@gmail.com))
  - ١.٣. من خلال هاتف موحد لتلقي الشكاوى والاقتراحات والملاحظات ([+966 535082282](tel:+966535082282)).
  - ١.٤. الحضور لمقر المؤسسة.
  - ١.٥. الاستبانات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين والموردين وباقي أصحاب المصلحة.
٢. يتم تسوية ومعالجة الشكاوى والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:
  - ٢.١. يقوم الموظف المختص باستقبال الشكاوى، ويتم النظر في الشكاوى وإبداء الرأي فيها من قبل المعني حسب طبيعة الشكاوى.
  - ٢.٢. يتم اعتماد آلية معالجة الشكاوى والرد من صاحب الصلاحية.
  - ٢.٣. يتم الرد خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
  - ٢.٤. يتم تسجيل المعالجة وتسجيلها في السجل الخاص بذلك ومتابعتها من خلال الاجتماع مع الإدارة المعنية.
  - ٢.٥. ترفع الشكاوى إلى المستوى الإداري الأعلى ومن الممكن الاستعانة بمستويات إدارية أخرى.
  - ٢.٦. يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

## المادة (١٤): اعتماد ونشر وتنفيذ ومراجعة السياسة

تعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق عليها من مجلس الأمناء في المؤسسة، ويعتمد العمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويبلغ بها جميع العاملين في المؤسسة المعنيين، ويسري العمل بأي تعديل لاحق لها ابتداءً من تاريخ اعتماد ذلك التعديل.

تمت

