



مؤسسة عبدالمنعم الراشد الإنسانية
Abdulmonem Alrashed Humanitarian Foundation

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وباقي أصحاب المصلحة

٢٠٢٤م



تنظيم العلاقات مع المستفيدين وباقي أصحاب المصلحة		اسم الوثيقة																				
إعداد وتحديث ومراجعته	تاريخ الإصدار	الإصدار																				
إدارة الجودة والحوكمة	٢٠٢٤ م	الاول																				
٢٠٢٤ / ١٢ / ٨ م		تاريخ الاعتماد																				
بيان الإجراءات والأنظمة الإشرافية الخاصة بالعلاقة مع المستفيدين وباقي أصحاب المصالح.		الهدف																				
اعتماد مجلس أمناء المؤسسة تمت الموافقة على السياسة، وجرى توقيع أعضاء مجلس الأمناء على ذلك في اجتماع المجلس (٢٥)																						
<table><tr><td>م</td><td>اسم العضو</td><td>م</td><td>اسم العضو</td></tr><tr><td>١</td><td>عبد المنعم راشد الراشد</td><td>٥</td><td>فيصل عبد المنعم الراشد</td></tr><tr><td>٢</td><td>نورة عبد المنعم الراشد</td><td>٦</td><td>خلود محمد موسى</td></tr><tr><td>٣</td><td>راشد عبد المنعم الراشد</td><td>٧</td><td>خالد عبد المنعم الراشد</td></tr><tr><td>٤</td><td>راكان عبد المنعم الراشد</td><td></td><td></td></tr></table>			م	اسم العضو	م	اسم العضو	١	عبد المنعم راشد الراشد	٥	فيصل عبد المنعم الراشد	٢	نورة عبد المنعم الراشد	٦	خلود محمد موسى	٣	راشد عبد المنعم الراشد	٧	خالد عبد المنعم الراشد	٤	راكان عبد المنعم الراشد		
م	اسم العضو	م	اسم العضو																			
١	عبد المنعم راشد الراشد	٥	فيصل عبد المنعم الراشد																			
٢	نورة عبد المنعم الراشد	٦	خلود محمد موسى																			
٣	راشد عبد المنعم الراشد	٧	خالد عبد المنعم الراشد																			
٤	راكان عبد المنعم الراشد																					





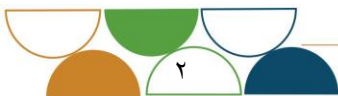


المادة (١): تمهيد

تنظم هذه السياسة علاقات المؤسسة بكافة المستفيدين من خدماتها وببإقي أصحاب المصالح بها، بما يكفل حقوق المؤسسة وكافة هذه الأطراف. وتشكل الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية والعقود المبرمة المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات كافة أصحاب المصالح.

تطبق هذه السياسة على كافة أصحاب المصالح المذكورين أدناه وبما لا يتعارض مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية والنظام الأساسي للمؤسسة والأنظمة ذات العلاقة الحاكمة لأعمال المؤسسة:

١. أعضاء مجلس أمناء المؤسسة وأعضاء اللجان المنبثقة عن المجلس.
٢. أعضاء الإدارة التنفيذية والعاملين في المؤسسة.
٣. المستفيدين من خدمات المؤسسة.
٤. مراجعي حسابات المؤسسة.
٥. مستشاري المؤسسة.
٦. الدائنين والموردين.
٧. الشركاء المنفذين.
٧. المجتمع.
٨. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
٩. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
١٠. أصحاب المصالح الآخرين.



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:
- أ. آليات تعويض أصحاب المصالح في حال انتهاك حقوقهم التي تقرها الأنظمة وتحميها العقود.
 - ب. آليات تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين المؤسسة وأصحاب المصالح.
 - ت. 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.





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 الاعتيادية.
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 من/مع أصحاب المصالح في تعاملاتها بالطرق الودية بما لا يتعارض مع أنظمتها ولوائحها ومصالحها قدر ما أمكن، على أن يتم تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما تصدره الجهات القضائية من أحكام وقرارات وذلك بعد استنفاد كافة الإجراءات النظامية والشرعية بخصوص تلك الأحكام والقرارات.
٤. تقوم المؤسسة بتطوير آلية واضحة لترسية 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 ال

تنفيذية 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 بناءً على معلومات صحيحة وواقعية، وحصولهم على فرص متكافئة في الوصول إلى المعلومة 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 أية 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:

- أ. الموقع الإلكتروني للمؤسسة الذي يحتوي على كافة المعلومات عن المؤسسة.
- ب. التقرير السنوي للمؤسسة.





- ت. إفصاحات المؤسسة.
- ث. إعلانات الصحف والبيانات الصحفية للمؤسسة.
- ج. الحسابات الرسمية للمؤسسة في منصات التواصل الاجتماعي.

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 المصرّح لهم فقط تقديم تقارير إدارية ومالية إلى أطراف ثالثة.
٣. يجب إعداد سجلات العمل دائماً بشكل دقيق ونزيه، ويحظر تماماً تزيف أو تحريف المعلومات الواردة في سجلات العمل. كما يحظر خداع إدارة المؤسسة، أو مراجعها الداخليين والخارجيين، أو مانحها، 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 و/أو المعلومات الخاضعة لمتطلبات قانونية أو تنظيمية تقتضي الاحتفاظ بها (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 لإخطار 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، والطباعة، 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 مرسلة أو مستلمة باستخدام أنظمة تقنية المعلومات الخاصة بالمؤسسة بهدف إنشاء أو تخزين أو نقل معلومات تكون عدائية، أو مأكرة، أو غير قانونية، أو جنسية صريحة، أو تمييزية، أو مضايقة، أو وقحة، أو بلغة كريمة أو ازدرائية. 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.

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.
٢. تسهيل تقديم الخدمة للمستفيد دونما تعقيد، وتقديم ما يحتاجه المستفيد من نصح وتوجيه دون إلزام، 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 الإعلامي.
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 الأصعدة 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 السارية والامتثال لها.

المادة (٨): العلاقات مع المانحين والموردين

١. يجب أن يمتنع المانحون والموردون عن العمل بطريقة محظورة أو غير ملائمة مع أي عامل، أو متعاون، أو متطوع، أو مستشار في المؤسسة.
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. يتوقع من المانحين والموردين ألا يقدموا على تقديم حوافز للعاملين في المؤسسة أو لغيرهم ممن يمارسون أنشطة مع المؤسسة لانتهاك هذه السياسة.

المادة (٩): تنوع الموردين

١. تسعى المؤسسة إلى الحصول على شراكات 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 العمل القانونية والأخلاقية فقط.
٢. ينبغي على كل عامل في المؤسسة ومتعاون ومتطوع مزاوله الأعمال بأسلوب عادل مع المستفيدين والموردين، وعدم الاستخفاف بقدرهم أو بخدماتهم.
٣. لا تسمح المؤسسة على الإطلاق باستغلال أي شخص بشكل غير ملائم عن طريق التلاعب بمعلومات متميزة، أو إخفاءها، 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.

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

يتم تعويض أصحاب المصالح في حالة الإخلال بحقوقهم وفقاً للآليات التالية:

١. أن يكون الإخلال ناتجاً عن عدم وفاء المؤسسة بالتزاماتها التي تحددها العقود والأنظمة ذات العلاقة، أو عدم بذلها العناية الكافية، أو عدم اتباعها للمعايير والممارسات المعتمدة.
٢. توفر علاقة سببية بين تصرف المؤسسة والضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
٣. تسعى المؤسسة جاهدة إلى تحديد مقدار الضرر الذي وقع على الأطراف ذات العلاقة.
٤. وجوب إثبات حالة الإخلال، سواءً بإقرار المؤسسة أو بحكم من جهات الفصل المختصة.
٥. تسعى المؤسسة للدخول في نقاش ومفاوضات مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية الاتفاق على آلية ومبلغ التعويض.
٦. تعمل المؤسسة على توفير الغطاء التأميني المناسب (تأمين طرف ثالث) لتعويض الأطراف ذات العلاقة عن الأضرار المحتمل وقوعها.





٧. كل تصرف من قبل العاملين في المؤسسة ينتج عنه ضرر للآخرين لا يلزم المؤسسة بأية تبعات مادية أو معنوية؛ إلا إذا كان هذا الشخص مخولاً من قبل المؤسسة للقيام بهذا العمل دون إخلال بما فوض به.

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:
 - أ. تغطية كاملة لكافة الجوانب النظامية والقانونية التي تجنبها وتجنب جميع الأطراف الوقوع في خلافات محتملة.
 - ب. 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 ولوائحها الداخلية إجراءات التعامل مع شكاوى العاملين فيها وأساليب حلها.
٥. تتضمن سياسات المؤسسة ولوائحها 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.



المادة (١٣): إجراءات تلقي ومعالجة الشكاوى

١. يتم تلقي شكاوى المستفيدين وأعضاء المؤسسة بكافة أنواعهم وباقي أصحاب المصالح وفقاً لأساليب التواصل التالية:

أ. خطابات عن طريق البريد (ص.ب. ٤٧٢٩، الرمز البريدي ١٣١١).

ب. رسائل إلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني للمؤسسة
(info@abdulmonemfoundation.org).

ت. من خلال الاتصال على الأرقام التالية :

جوال: ٩٦٦٥٥٨٤٩٢١٦٦ الهاتف: ٠١٣٥٨٤٠٠٠٤

ث. الحضور لمقر المؤسسة.

ج. الاستبانات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين والموردين وباقي أصحاب المصلحة.

٢. يتم تسوية ومعالجة الشكاوى والنظر فيها وفقاً للخطوات التالية:

أ. يقوم الموظف المختص باستقبال الشكاوى، ويتم النظر في الشكاوى وإبداء الرأي فيها من قبل المعني حسب طبيعة الشكاوى.

ب. يتم اعتماد آلية معالجة الشكاوى والرد من صاحب الصلاحية.

ت. يتم الرد خلال خمسة (٥) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.





- ث. يتم تسجيل المعالجة وتسجيلها في السجل الخاص بذلك ومتابعتها من خلال الاجتماع مع الإدارة المعنية.
- ج. ترفع الشكوى إلى المستوى الإداري الأعلى ومن الممكن الاستعانة بمستويات إدارية أخرى.
- ح. يتم إصدار تعاميم وقرارات بصورة مستمرة في حال وجود ملاحظات تلافياً لعدم تكرارها مستقبلاً.

المادة (١٤): اعتماد ونشر وتنفيذ ومراجعة السياسة

تُعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق علمها من مجلس الأمناء في المؤسسة، ويُعتمد العمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويبلغ بها جميع العاملين في المؤسسة المعنيين، ويسري العمل بأي تعديل لاحق لها ابتداءً من تاريخ ذلك التعديل.



جدول التعديلات				
م	الإصدار	التاريخ	وصف التعديل	القائم بالتعديل
١				
٢				
٣				
٤				



تذكراً

Tel: +966135850004 Mail: Info@abdulmonemfoundation.org
Tel: +966112767676 Add: المملكة العربية السعودية - الرياض - الأمير

Nat. Address FMDF8221

