

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



دليل جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن

النسخة الثانية

المقدمة

انطلاقًا مما توليه القيادة الرشيدة من اهتمام ودعم لخدمة ضيوف الرحمن، وسعيًا لرفع مستوى خدمة ضيوف الرحمن بجودة وكفاءة عالية، وتنفيذًا لمستهدفات رؤية المملكة 2030 لرفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن قاصدي المشاعر المقدسة.

يطلق المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بالشراكة مع وزارة الحج والعمرة وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن "جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن" ويأتي ذلك في سبيل تمكين دور الكيانات غير الربحية بما يخدم تقديم أفضل الخدمات بأعلى المستويات لخدمة ضيوف الرحمن.



الرؤية والرسالة



الرؤية



تأصيل ثقافة التميز والابتكار في خدمة ضيوف الرحمن.

الرسالة



تمكين الكيانات غير الربحية في الابداع والابتكار.

القيم

القيم

1 الشفافية

منهجية واضحة للتقييم وفرص عادلة ومنوعة

2 التقدير

إبراز جهود ومنجزات كيانات القطاع غير الربحي المقدمة
لخدمة ضيوف الرحمن

3 الإبداع

تعزيز ثقافة التميز والابتكار في الخدمات والمبادرات

4 الإستدامة

التأثير والاستدامة وتحقيق الحلول المبتكرة لضيوف الرحمن

الفصل الأول

أحكام عامة

1 الشفافية

النظام	نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
الوزارة	وزارة الحج والعمرة.
المركز	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
البرنامج	برنامج خدمة ضيوف الرحمن.
الدليل	دليل جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن.
الرئيس التنفيذي	الرئيس التنفيذي للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
الجائزة	جائزة التميز في خدمة ضيوف الرحمن.
المشارك	الكيانات غير الربحية التي قدمت طلب المشاركة في المسابقة.
المبادرة	مجموعة الخدمات التي يقدمها المشارك وفق مسارات الجائزة لخدمة ضيوف الرحمن.
الكيانات غير الربحية	كل تنظيم غير حكومي، مستمر أو مؤقت، لا يسعى -بشكل أساسي- للربح.
المسابقة	هي مسابقة سنوية تقدم بالشراكة بين الوزارة، والمركز، والبرنامج، للكيانات غير الربحية، للتميز في مجال خدمة ضيوف الرحمن.
اللجنة الإشرافية	لجنة تختص بالإشراف والنظر في أعمال اللجنة الفنية ولجنة التحكيم.
اللجنة الفنية	لجنة تختص باستقبال طلبات الترشيح وفرزها والتأكد من استيفائها كافة الشروط والضوابط الواردة في هذا الدليل.
لجنة التحكيم	لجنة تختص بدراسة طلبات الترشيح الواردة من اللجنة الفنية، وتقييمها، وترشيح الفائزين في المسابقة.
معايير الحوكمة	مجموعة المعايير المعتمدة من المركز لقياس مدى التزام وامتثال وشفافية وافصاح الجمعيات الأهلية وذلك بموجب معايير حوكمة الجمعيات الأهلية الصادرة المركز.

2 الأهداف

تهدف الجائزة إلى ما يلي:

- المساهمة في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن
- تعزيز دور كيانات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن
- تعزيز تبادل المعرفة والتجارب والخبرات المتميزة بين كيانات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن
- تعزيز أواصر العلاقة بين كيانات القطاع غير الربحي
- حث كيانات القطاع غير الربحي لابتكار خدمات استثنائية تقدم لضيوف الرحمن
- بث روح التنافس الإيجابي بين كيانات القطاع غير الربحي
- توثيق العلاقة بين كيانات القطاع غير الربحي، بما يسهم في التطور ورفع مستوى التنافس
- خلق بيئة تنافسية بين المشاركين وتعزيز القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن
- تحسين تجربة ضيوف الرحمن بطريقة متميزة ذات أثر نوعي مستدام

الفصل الثاني المسابقة

3 دورية الجائزة

تقام المسابقة كل عام ميلادي ويتم توزيعها في فعالية "مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة" الذي تقيمه وزارة الحج والعمرة بالشراكة مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن في محافظة جدة

4 تنظيم المسابقة

يتولى المركز تنظيم الجائزة والإشراف عليها بالتنسيق مع الوزارة والبرنامج

5 مراحل المسابقة



6 آلية التقديم

- متابعة إعلان بدء اطلاق الجائزة عبر حساب المركز في منصة X
- الدخول على الموقع الرسمي للمركز
- الدخول على صفحة الجائزة
- اختيار مسار الجائزة
- تحميل النموذج المخصص للمسار وتعبئته بالبيانات المطلوبة
- (PDF) رفع النموذج بعد تعبئته بكامل البيانات المطلوبة بصيغة
- استكمال إجراءات التقديم، ورفع نسخة من كافة المستندات المطلوبة
- (PDF) بصيغة

7 مسارات المسابقة

المسار	الخدمة
الخدمات الصحية العامة	(الرعاية الطبية الشاملة)
خدمات التوجيه والإرشاد	(التوجيه والإرشاد المكاني)
خدمات رعاية المسنين والمرضى	(الرعاية الصحية وخدمات النقل، الإسعافات الأولية والرعاية العامة)
خدمات رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة	(الخدمات العامة للأشخاص ذوي الإعاقة)
خدمات البيئة	(المحافظة على البيئة ومنع تلوثها والحد من ذلك)
خدمات حفظ النعمة	(الحفاظ على الفائض من المأكولات والمشروبات، وتوزيعها للمستفيدين)
خدمات المرافق العامة	(الحرص على سلامة ونظافة المرافق العامة وتحسينها)
خدمات التوجيه الديني	(المنظمات التي تقدم البحوث العلمية والمطبوعات، وخدمات التوعية الدينية لضيوف الرحمن)
خدمات السياحة	(تقديم خدمات الزيارات إلى المعالم المقدسة)
خدمات النقل والسلامة	(تسهيل عملية التنقل لضيوف الرحمن والحرص على سلامتهم)
خدمات الإغاثة والطوارئ	(مواجهة حالات الطوارئ وتقديم خدمات الإغاثة بمختلف أشكالها)
المنظمات الوسيطة	(المنظمات التي تقدم خدمات للجمعيات في كيفية تقديم خدمات لضيوف الرحمن)

8

شروط المشاركة في المسابقة

يشترط أن يحقق المشارك الشروط الآتية :

- ◀ أن يكون حاصل على شهادة تسجيل جمعية أهلية أو شهادة تسجيل مؤسسة أهلية من المركز.
- ◀ تقديم خطة عمل وتصور شامل للمبادرة، مع تقديم أي وثائق أو مستندات داعمة.
- ◀ ألا تقل نسبة الحوكمة لدى المشارك عن (80%) وذلك وفقا لمعايير الحوكمة الصادرة من المركز.
- ◀ يحق للجهة الواحدة أن تشارك بأكثر من مسار في المسابقة

9

الشروط الواجب توافرها في المبادرة

- ◀ أن تكون المبادرة ضمن أهداف المشارك المنصوص عليها في اللائحة الأساسية للمشاركة.
- ◀ أن تكون المبادرة مخصصة لخدمة ضيوف الرحمن.
- ◀ أن تكون المبادرة في مسار واحد فقط من مسارات المسابقة.
- ◀ أن تكون المبادرة مبتكرة وفعالة وتساهم في ترك أثر إيجابي في خدمة ضيوف الرحمن.

10

التزامات المشارك

يلتزم المشارك بالقيام بما يلي :

- ◀ الالتزام بإتاحة المجال للمتطوعين للمشاركة في المبادرة.
- ◀ الالتزام بالمواعيد المحددة للمسابقة.
- ◀ الالتزام بالنماذج المعتمدة، والمعايير الواردة في البند (11) من هذا الدليل.
- ◀ الالتزام بتحديد عدد المستفيدين المستهدف من المبادرة.
- ◀ تقديم تقرير نهائي عند انتهاء المبادرة، للجنة الفنية يشمل كافة الأعمال المبذولة في المبادرة والوثائق والمستندات الداعمة.

11

معايير التقييم

تكون معايير تقييم الجائزة على النحو الآتي :

المعيار	درجة التقييم
كفاءة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن	25%
الأثر	20%
عدد المستفيدين	20%
الإبداع والابتكار	15%
عدد المتطوعين المشاركين في المبادرة	10%
التغطية الإعلامية	10%

12

مزايا المشاركة

- ◀ يمنح المركز للفائزين شهادة شكر وتقدير.
- ◀ يمنح المركز الفائزين درعًا تكريميًا

13

الاستبعاد

يجوز للجنة الفنية أو لجنة التحكيم استبعاد أي مشارك في أي مرحلة من مراحل المسابقة بشكل مباشر في حال قيام المشارك بأي مما يلي :

- ◀ مخالفة أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، أو الآداب العامة، أو الذوق العام، أو القيم السائدة في المملكة العربية السعودية.
- ◀ مخالفة الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
- ◀ الإخلال بأي مما ورد في البنود (8) أو (9) أو (10) من هذا الدليل.
- ◀ عدم الالتزام بالمواعيد المحددة للمسابقة المعلنة.
- ◀ عدم الالتزام بخطة العمل المقدمة للجنة الفنية.
- ◀ في أي مرحلة من مراحل المسابقة، يحق للوزارة أو المركز أو البرنامج - بعد التنسيق فيما بينهم - استبعاد أي مشارك من المسابقة، بناء على تقديرهم وبدون إبداء أية أسباب، ودون أن يترتب عليهم أي التزامات أو تعويض من أي نوع.

آلية التواصل



19918



E.Awards@ncnp.gov.sa

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن

