

ميثاق المستفيدين

الإصدار الثاني

22 يوليو 2026م

قائمة المحتويات

أولاً: مقدمة 3

ثانياً: الغرض من الميثاق 3

ثالثاً: النطاق 3

رابعاً: مسؤوليات مركز الإسناد والتصفية 4

خامساً: مسؤوليات المستفيدين 7

سادساً: ضوابط تقديم الخدمة 8

أولاً: مقدمة

يهدف مركز الإسناد والتصفية إلى تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المستفيدين وتعزز مستوى رضاهم، ويأتي هذا الميثاق لتوضيح التزامات المركز تجاه المستفيدين، بالإضافة إلى بيان حقوقهم والمسؤوليات المشتركة بين الطرفين، وذلك لضمان تقديم تجربة خدمية متميزة.

يلعب المركز دوراً حيوياً في تعزيز التواصل مع المستفيدين حيث يتولى دعم وتنظيم عمليات الإسناد والتصفية وإدارة الموارد بشكل فعال، كما يلتزم المركز بتقديم خدمات وفرص ذات جودة عالية وبناء علاقة متينة مع جميع الأطراف ذات العلاقة مرتكزة على مبادئ الشفافية والالتزام والمسؤولية.

ثانياً: الغرض من الميثاق

يعد ميثاق المستفيدين الإطار الذي يحدد التزامات مركز الإسناد والتصفية، تجاه المستفيدين بالإضافة إلى مسؤوليات المستفيدين تجاه المركز، ومن خلال هذا الميثاق نؤكد على أهمية التعاون والمشاركة الفعالة لضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات المستفيدين وتعزز من تجربتهم.

كما يهدف هذا الميثاق إلى تعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات، وضمان استجابة فعالة لاحتياجات المستفيدين، بما يساهم في تحقيق رضاهم ويعكس التزام المركز بأعلى المعايير المهنية.

ثالثاً: النطاق

يغطي نطاق الميثاق جميع الخدمات المقدمة من مركز الإسناد والتصفية سواء الكترونية أم حضورية، ويشمل جميع المتعاملين (المستفيدين) مع مركز الإسناد والتصفية بمختلف تصنيفاتهم وتشمل:

1- مسند التنفيذ

الجهة الطالبة لتنفيذ التصفية على الممتلكات والمخولة بذلك بحكم الملكية أو السلطة القضائية مثل: (القضاة - أصحاب القرار في الجهات الحكومية أو القطاع الخاص أو الأفراد).

2- طالب التنفيذ

هو طالب التنفيذ أو المستفيد النهائي من تنفيذ التصفية سواء كان جهة حكومية أو قطاع خاص أو أفراد ويشمل الورثة والمساهمين.

3- المنفذ ضده

هو من يتم تنفيذ عملية التصفية منه سواء كان جهة حكومية أو قطاع خاص أو أفراد.

4- المشتري

من يقوم بشراء الأصول أو المنقولات خلال عملية التصفية.

5- المهتمون

يعطي المركز اهتمامًا بفئة المهتمين من غير المتعاملين المباشرين، ويشمل ذلك الزوار والمتابعين والمشاركين في الفعاليات أو القنوات الإعلامية، من خلال توفير المعلومات العامة والإجابة على الاستفسارات العامة عبر القنوات الرسمية، بما يساهم في رفع الوعي وتعزيز الشفافية.

رابعاً: مسؤوليات مركز الإسناد والتصفية

يحرص مركز الإسناد والتصفية على توفير التقنيات الحديثة اللازمة لتنفيذ خدمات التصفية بكفاءة، ويشمل ذلك الأنظمة الإلكترونية التي تدعم إدارة المزايدات وتتبع الأصول والاستجابة لجميع استفسارات المستفيدين وأصحاب العلاقة، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة وفقاً لأفضل الممارسات.

أ. سهولة الوصول

يحرص مركز الإسناد والتصفية على تسهيل وصول المستفيدين إلى خدماته عبر الموقع الإلكتروني للمركز، منصات التواصل الاجتماعي، الرقم الموحد، أو الحضور الشخصي لمقر المركز.

تفاصيل الوصول والخدمات المتاحة:

- فيما عدا أوقات الإجازات الرسمية، تكون أوقات عمل مركز العناية بالمستفيدين من الساعة 9:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 مساءً.
- طريقة حجز المواعيد: متاحة عبر [الموقع الإلكتروني](#).
- قنوات التواصل: عبر [\(البريد - الهاتف\)](#).
- عنوان مقر [مركز الإسناد والتصفية](#).
- مع مراعاة السياسات العامة للمركز، تكون طريقة تقديم الشكاوى: من خلال [نموذج تقديم الشكاوى](#) المتاح عبر القنوات الرسمية.
- توضيح اشتراطات الخدمة من خلال وسائل التواصل المتاحة لضمان وضوح المتطلبات للمستفيدين.

ب. الاستجابة

- مدة معالجة الشكاوى

- يلتزم مركز خدمة المستفيدين باستقبال شكاوى المستفيدين الواردة عبر القنوات الرسمية المعتمدة، والرد عليها ومعالجتها وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة، على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى (30) يوم عمل من تاريخ اكتمال بياناتها ومتطلباتها، وفي حال كانت الشكاوى تتطلب مراجعة إضافية، أو تستلزم القيام بإجراءات نظامية خاصة، فيتم إشعار المستفيد بذلك، والتعامل مع الطلب وفق الإجراءات المعتمدة.

- مدة الرد على الاستفسار

- (هاتفياً/حضورياً): تتم الاستجابة لطلب المستفيد بطريقة مباشرة من أول تواصل وبسرعة وبكفاءة عالية بدون تأخير.
- (بريد إلكتروني): يتم الرد على المستفيد خلال مدة لا تتجاوز (3) أيام عمل بحد أقصى.
- يلتزم المركز بالرد على استفسارات المستفيدين ضمن اتفاقيات مستوى الخدمة، إلا في حالة الطلبات وفق التصنيف والتي تتطلب مراجعة إضافية وفترة أطول حسب تصنيف الاستفسارات.
- يقدم المركز خدماته الإلكترونية على مدار الساعة وخدماته التي تتطلب تواصل بشري خلال ساعات العمل المعتمدة، ويتعهد بتقديم مستوى عالٍ من الجاهزية لضمان تقديم الدعم اللازم.
- يلتزم المركز بتوفير قنوات التواصل للرد على الاستفسارات وتشمل وسائل التواصل مع المركز البريد الإلكتروني، الرقم الموحد.
- يتيح المركز قنوات آمنة لتلقي الشكاوى والمقترحات بشكل آمن وسري، حيث تتم معالجة كل شكوى بعناية وفقاً لإجراءات محددة تضمن متابعة الشكوى حتى يتم حلها.

ج. الشفافية ونزاهة المعلومات

- يوفر المركز موقعاً إلكترونياً يعمل على مدار الساعة لتقديم الخدمات دون انقطاع، مع نسبة توافر تصل إلى 99.95%.
- مع مراعاة السياسات العامة، جميع المعلومات المتعلقة بخدمات التصفية والمزادات متاحة بشكل واضح عبر موقع المركز الإلكتروني وقنوات التواصل المعتمدة.
- يتم نشر جميع المعلومات المتعلقة بالمزادات، وأسعار العقارات بشكل إجمالي.
- يلتزم المركز بتقديم معلومات واضحة حول جميع الإجراءات المتبعة وتكاليف الخدمات (إن وجدت)، بالإضافة إلى الشروط والسياسات المطبقة في التعاملات، لضمان اطلاع المستفيدين على جميع الجوانب ذات الصلة.
- يعمل المركز على توضيح الإجراءات المتبعة في كل خطوة من خطوات عملية الإسناد أو التصفية، مع توفير الأدلة الإرشادية للمساعدة في فهم وكيفية الاستفادة من الخدمة.
- يحترم المركز حقوق الملكية الفكرية الموصى بها من الهيئة السعودية للملكية الفكرية المتعلقة بالمحتوى المعروض والمحتوى الدعائي والنصوص.

د. المساءلة

- يلتزم المركز بتحمل المسؤولية الكاملة عن جميع القرارات والإجراءات المتعلقة بميثاق المستفيدين ويشرف عليه فريق عمل لضمان تطبيق الميثاق والالتزام بمحتواه وضمان تحقيق أهدافه.

ه. التحسين

- يحرص المركز على إجراء تحسينات مستمرة على الميثاق بناءً على التغذية الراجعة من المستفيدين، التقييمات الدورية، ومراجعات الأداء.
- يشجع المركز المستفيدين على مشاركة آرائهم وأفكارهم لتحسين الخدمات المقدمة من خلال [نموذج التواصل](#)، ويتعهد بالتعامل مع تلك الآراء بجدية.
- يعمل المركز على متابعة وتحديث نظامه الإلكتروني بشكل منتظم لتقديم تجربة مستخدم سلسة وخالية من الأعطال.
- يلتزم المركز -في حال حدوث أعطال- بالتعامل معها بشكل فوري لضمان عودة الخدمة للعمل في أقصر وقت ممكن.
- يقوم المركز بتنفيذ استطلاعات رأي دورية لقياس رضا المستفيدين وتحديد مجالات التحسين، كما يستقبل آراء المستفيدين بكل شفافية.

و. الخصوصية وسرية المعلومات

- يضمن المركز حماية بيانات المستفيدين وسريتها وفق نظام حماية البيانات الشخصية الصادر بمرسوم ملكي رقم (م/١٩) وتاريخ ٩/٢/١٤٤٣هـ، ولائحته التنفيذية الصادرة من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- يتم تحديث سياسات الخصوصية ونظم حماية البيانات بشكل دوري لضمان مواكبة أحدث التقنيات والتحديات في حماية البيانات وبما يتماشى مع التغييرات المستمرة في الأنظمة ذات الصلة.
- يتولى المركز تحديث أنظمته الإلكترونية بانتظام مع توفير أحدث المزايا الأمنية والوظيفية، بما يتماشى مع أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال.
- يلتزم المركز بالتنظيمات والتشريعات الصادرة من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، لضمان حماية أنظمة المركز من مخاطر التهديدات الإلكترونية المحتملة.
- يلتزم المركز في حال اكتشاف أي ثغرات أمنية، أو تسريب بيانات شخصية، بالتعامل معها بشكل فوري وفقاً للمعايير المعتمدة، وتفعيل التدابير المناسبة لمنع أي أضرار على بيانات المستفيدين.

ز. جمع وتقييم المعلومات:

يتم جمع وتحليل بيانات الأداء مرة كل سنة على الأقل من خلال استبيانات رضا المستفيدين، وتقييم نتائج الشكاوى، وتحليل بيانات الأداء الشهري لغرض التحسين.

خامساً: مسؤوليات المستفيدين

أ. الشفافية والنزاهة

- يجب على المستفيد تقديم جميع المعلومات المطلوبة منه بشفافية لضمان تطبيق الإجراءات بشكل دقيق ومتوافق مع السياسات.
- يجب على المستفيد قراءة [شروط الاستخدام وسياسة الخصوصية](#) ومتابعة التحديثات التي تطرأ على الموقع بشكل دوري، ويشمل ذلك الامتناع عن استخدام الموقع لأغراض غير قانونية أو إدخال بيانات غير صحيحة تؤثر على الاستخدام الآمن للموقع الإلكتروني.
- يجب على المستفيد الامتناع عن أي نشاط قد يؤدي إلى إبطاء الموقع الإلكتروني للمركز أو تعطيل الخدمات المقدمة.
- يجب على المستفيد التحلي باللباقة والأدب عند التواصل عبر قنوات المركز، وتجنب العبارات غير اللائقة أو الإساءة للموظفين أو أي جهة أخرى.
- يجب على المستفيد الالتزام بأدب الحوار عند تقديم تعليق أو مقترح، وأن تكون ذات صلة بالموضوع المطروح، وأن يكون التعليق أو المقترح بشكل موضوعي دون تشويه أو تضليل.

ب. المساءلة

- ينبغي على المستفيد التحلي باللباقة والأدب عند التواصل عبر قنوات المركز، وتجنب العبارات غير اللائقة أو الإساءة للموظفين أو أي جهة أخرى، وذلك تفادياً لأي تبعات قانونية مترتبة بسبب هذا التصرف.
- على المستفيدين الالتزام بعدم نسخ أو استخدام محتوى الموقع لأغراض تجارية أو شخصية دون إذن.
- يحظر على المستفيدين إجراء أي تعديل أو إعادة استخدام للمحتويات المنشورة بالموقع، ويشمل ذلك المستندات، الصور، والشعارات التابعة للمركز.
- يحق لمركز الإسناد والتصفية اتخاذ كافة الإجراءات القانونية تجاه المستفيد حال مخالفة ميثاق المستفيدين.

ج. تقديم المعلومات للمركز

- يجب على المستفيدين ضمان دقة المعلومات والتأكد من صحة المعلومات المقدمة للمركز وتحديثها عند الحاجة، ويشمل ذلك كافة البيانات الشخصية والمعلومات المتعلقة بأعمال التصفية.
- على المستفيدين التعاون مع المركز وتقديم الوثائق والمستندات المطلوبة بشكل كامل وفي الوقت المحدد، لضمان سرعة معالجة الطلبات.
- يجب على المستفيدين تقديم جميع المستندات والمعلومات المطلوبة للمساعدة في تقييم مستوى الخدمة وتقديم التغذية الراجعة.

- على المستفيدين الامتناع عن إرسال بيانات غير صحيحة لغرض التأثير على تقييم الخدمة أو التلاعب بالنتائج أو الأعمال المتعلقة بالمركز، والتأكد من تقديم معلومات دقيقة وصحيحة لضمان سير الإجراءات بالشكل الصحيح.

سادساً: ضوابط تقديم الخدمة

- يحتفظ المركز بحق حماية معلومات الأطراف المعنية أو القرارات التي هي قيد الدراسة حتى يتم اتخاذ قرار نهائي بشأنها واعتمادها رسمياً لضمان سير الإجراءات بشكل نظامي والالتزام بالشفافية والخصوصية.
- لا يعدل المركز الإجراءات لصالح مستفيد على حساب الأطراف الأخرى، كطلب تعجيل معاملته أو تغيير الأولويات.
- لا يفصح المركز عن هوية مقدمي العروض أو قيم العروض المقدمة على الأصول قبل إتمام عملية البيع النهائي واعتماد العرض المناسب.
- لا يحق للمستفيد معرفة تفاصيل تخص جميع المتعاملين، مثل ممتلكاتهم، أو تفاصيل مطالبهم، لاعتبارها معلومات شخصية وحساسة تخصهم.
- يحق للمستفيد أزالة عن نفسه أو بموجب وكالة نظامية ما يلي:
 1. طلب الحصول على شرح مفصل للإجراءات العامة المرتبطة بالخدمات المقدمة، يشمل ذلك توضيح آلية التصفية، وجدول المواعيد، بالإضافة إلى القوانين والأنظمة التي تنظم هذه الإجراءات.
 2. الاطلاع على الإجراءات المتعلقة بمصلحته المباشرة بشرط عدم التأثير على خصوصيات وبيانات المركز والمستفيدين الآخرين.
 3. معرفة وضع مطالبته والمراحل التي تمر بها.
 4. تقديم شكوى في حال تأخر تنفيذ الخدمة ضمن المدة الزمنية المحددة في اتفاقيات مستوى الخدمة.
 5. للمستفيد الحق بتأكيد اغلاق الشكوى أو إعادة تفعيلها.
 6. للمستفيد الحق في تقديم اعتراض على حل الشكوى واحالتها إلى الجهة المختصة بالمركز.
 7. طلب الإيضاح حول سياسات حماية البيانات وضمان سريتها كنوع من الحفاظ على الخصوصية.
 8. طلب خدمات إضافية أو بيانات متعلقة بحالته فقط.